



SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Diseño Solución Tecnológica Segundo Informe de Avance

Documento elaborado en el marco del Proyecto de Mejora Integral de los
Procesos de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad
Social

Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano
Ministerio de Hacienda – Banco Interamericano de Desarrollo

Documento de Trabajo
Departamento de Tecnología y Operaciones, Noviembre de 2016



INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	4
1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 ANTECEDENTES	5
1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.3 OBJETIVOS	7
1.4 ETAPAS DE LA CONSULTORÍA	8
2. DISEÑO DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA	9
2.1 LINEAMIENTOS GENERALES	11
2.2 MODELO OPERATIVO	14
2.3 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO (PAE)	16
2.3.1 Modelo Tecnológico Procedimiento Administrativo Electrónico	16
2.3.2 Análisis competitivo de soluciones	17
2.3.3 Subprocesos y Funcionalidades PAE	20
2.3.3.1 Recepción e Ingreso del formulario único	20
2.3.3.1.1 Descripción del Subproceso	20
2.3.3.1.2 Funcionalidades asociadas al Subproceso	24
2.3.3.2 Asignación del expediente	32
2.3.3.2.1 Descripción del Subproceso	32
2.3.3.2.2 Funcionalidades asociadas al Subproceso	36
2.3.3.3 Estudio de la reclamación	41
2.3.3.3.1 Descripción del Subproceso	41
2.3.3.3.2 Funcionalidades asociadas al Subproceso	42
2.3.3.4 Dictamen y notificación	46
2.3.3.4.1 Descripción del Subproceso	46
2.3.3.4.2 Funcionalidades asociadas al Subproceso	48
2.3.3.5 Funcionalidades transversales o no relacionadas a los subprocesos	49
2.3.3.6 Requerimientos no funcionales	72
2.3.4 Software PAE.....	74
2.3.5 Hardware PAE	75
2.4 SUPERINTENDENCIA EN LÍNEA (SEL)	79
2.4.1 Características SEL	79
2.4.1.1 Lineamientos Generales	79
2.4.1.1.1 Normativa.....	79
2.4.1.1.2 CMS	80

2.4.1.1.3	Requerimientos No Funcionales.....	81
2.4.1.1.4	Modelo de Integración	82
2.4.1.2	Especificación de los módulos que integran el Proyecto “Superintendencia en Línea” que forma parte del componente tecnológico del Proyecto de Mejora Integral de la Superintendencia de Seguridad Social	83
2.4.1.2.1	Módulo Nuevo Sitio Web Institucional	85
2.4.1.2.2	Módulo Expedientes de Entidades Fiscalizadas	89
2.4.1.2.3	Módulo Orientación, Promoción y Difusión de Derechos	91
2.4.1.2.4	Módulo Normativa y Jurisprudencia de Seguridad Social	92
2.4.1.2.5	Módulo Mi Portal de Seguridad Social	94
2.4.1.2.6	Módulo Superintendencia Abierta	98
2.4.2	Consideraciones para gran compra	101
2.5	SISTEMA DE APOYO ADMINISTRATIVO (SGFNyRRHH)	102
2.5.1	Características del Sistema	102
2.5.1.1	Contexto del Sistema de Apoyo Administrativo	102
2.5.1.1.1	Administración de Fondos Nacionales	103
2.5.1.1.2	Proceso Administrativo de la Gestión de Capital Humano.....	104
2.5.1.1.3	Integración de funciones asociadas a la Administración de Recursos	105
2.5.1.2	Análisis competitivo de Soluciones	105
2.5.1.3	Software asociado.....	108
2.5.1.4	Requerimientos del Sistema de Apoyo Administrativo	108
2.5.1.4.1	Requerimientos funcionales.....	108
2.5.1.4.2	Requerimientos no funcionales.....	109

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento contiene las especificaciones técnicas que se deben considerar para la correcta implementación de los componentes de Apoyo Administrativo asociados al Proyecto de Mejora Integral de los Procesos de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social.

En cuanto a su contenido, en el primer capítulo, y a modo de introducción, se presentan los antecedentes, la problemática, los objetivos y las etapas de la presente consultoría y su relación con otros elementos o actividades dentro del proyecto.

En el capítulo segundo se presentan en detalle los elementos técnicos que debe poseer cada una de las partes de la solución tecnológica, específicamente lineamientos generales de la solución, y los elementos particulares que se requieren para el Procedimiento Administrativo Electrónico, la Superintendencia en Línea y el Sistema de Apoyo a la Gestión de Recursos. En este sentido, para cada componente se entrega un contexto en donde está inmersa la solución, lineamientos a considerar para su desarrollo e implementación, los requerimientos técnicos asociados, tanto funcionales como no funcionales, análisis del mercado para apoyar el desarrollo de estas de soluciones, y las consideraciones que se deben tomar en cuenta para la adquisición de las mismas.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES

La Superintendencia de Seguridad Social fue seleccionada para la realización de un proyecto de modernización institucional en el contexto del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano (impulsado por el Gobierno de Chile y el Banco Interamericano de Desarrollo) con el objeto de mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de sus servicios.

En concreto, se trata del “Proyecto de mejora integral de los procesos de atención ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social”, con miras a la modernización institucional y el aumento de la satisfacción de sus usuarios, cuyo Perfil de Proyecto fue aprobado en marzo de 2015 y su aprobación por el Comité de Modernización del Ministerio de Hacienda (como proyecto propiamente tal), se verificó en sesión del 30 de octubre del mismo año.

El proyecto tiene su foco en la mejora global de la atención a la ciudadanía, específicamente respecto al tiempo y la calidad de la entrega de servicios. Comprende la intervención integral en la organización, procesos y sistemas de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOS), en lo referido al contencioso administrativo mediante el cual se resuelven reclamaciones que presentan los usuarios por rechazo de licencias médicas de origen común y por la no cobertura del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

El objetivo general del referido proyecto es la mejora integral de los procesos de atención ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social, expresada en la reducción de los tiempos de respuesta de las reclamaciones recibidas y en la entrega al usuario de información más completa y precisa. Por su parte, los objetivos específicos del proyecto están asociados a cuatro focos de intervención claramente definidos:

- i) Planificación Estratégica Institucional (componente de alineación estratégica), que apunta a alinear la estructura, funciones, procesos, recursos y sistemas de apoyo con la necesidad de modernizar la Superintendencia de Seguridad Social;
- ii) Levantamiento de métricas, que se traduce en definir e implementar mecanismos de medición para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, relevar el uso de indicadores de gestión y monitorear el funcionamiento de los regímenes de seguridad social (componente de gestión estratégica);
- iii) Rediseño de procesos, cuya finalidad es optimizar los procesos sustantivos de servicios de atención ciudadana logrando que estén alineados con los aspectos estratégicos y con el diseño de la solución tecnológica (componente de gestión de procesos); y
- iv) Desarrollo tecnológico (componente procesos de apoyo), que busca promover la modernización institucional por medio del uso intensivo de tecnologías de información y comunicaciones.

La presente consultoría (que se desarrolla con recursos internos, por medio de la asignación de labores a funcionarios de la Superintendencia), se enmarca en el cuarto de los componentes referidos, correspondiente al Desarrollo tecnológico, y en particular a la definición de requerimientos funcionales, y no funcionales de los componentes tecnológicos del Proyecto de Mejora Integral.

El presente documento emana del Plan de Desarrollo Tecnológico, el cual contiene, entre otros aspectos, la estrategia de desarrollo tecnológico, la metodología para la implementación de proyectos tecnológicos, y un diseño tecnológico de alto nivel enfocado al componente tecnológico del Proyecto de Mejora Integral. De esta manera, el presente documento de diseño pretende profundizar y detallar estos elementos, permitiendo la creación de los términos de referencia asociados a los procesos de compra de los principales productos tecnológicos del Proyecto de Mejora Integral.

1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En cuanto a la disponibilidad de instrumentos y recursos de gestión estratégica y su nivel de implantación e institucionalización se identificaron múltiples falencias en la Superintendencia, concentrándose en la ausencia de un sistema integral de instrumentos y rutinas institucionales de planificación técnica y operativa y la carencia de un sistema integral de indicadores de resultado final, de productos y baja realimentación de la gestión estratégica, lo cual demuestra falencias en el levantamiento general de métricas por parte de la entidad.

En el diagnóstico asociado al Proyecto de Mejora Integral se detectaron dos problemas centrales asociados a la resolución de los casos:

- i) Tiempo de respuesta: las reclamaciones por cobertura de prestaciones laborales tardan 120 días en promedio en ser resueltas –no necesariamente pagadas- en tanto que las vinculadas a enfermedades comunes (licencias médicas o SIL) toman en promedio 60 días. Estos niveles de demora se deben esencialmente a procesos ineficientes y fundamentalmente manuales. En este último punto se añade el antecedente que las oficinas regionales de SUSESO operan como meros buzones, resolviéndose los casos en Santiago, lo que aumenta aún más los plazos en este escenario.
- ii) Calidad: los usuarios que presentan reclamaciones no tienen acceso a la información necesaria durante el proceso de apelación, por la inexistencia de mecanismos que permitan disponer los datos en forma íntegra, desalentando con ello el ejercicio del derecho, dificultando la comprensión del rechazo, provocando iteraciones e incrementando los grados de insatisfacción.

Esto se puede comprobar revisando, entre otras cosas, el resultado de Estudios de Satisfacción de , que indican que del orden del 50% de los usuarios se sienten insatisfechos con el servicio brindado, siendo crítico el tiempo de espera de la resolución final, pero también la calidad de la información recibida.

Se requiere por tanto la implementación de soluciones de distinta índole, tanto estratégicas y de negocio, como tecnológicas, que mejoren de manera significativa los tiempos de respuesta, la calidad en la información y cobertura.

1.3 OBJETIVOS

Teniendo en cuenta todos los puntos anteriores, se plantean 2 grandes necesidades dentro del Proyecto de Mejora Integral:

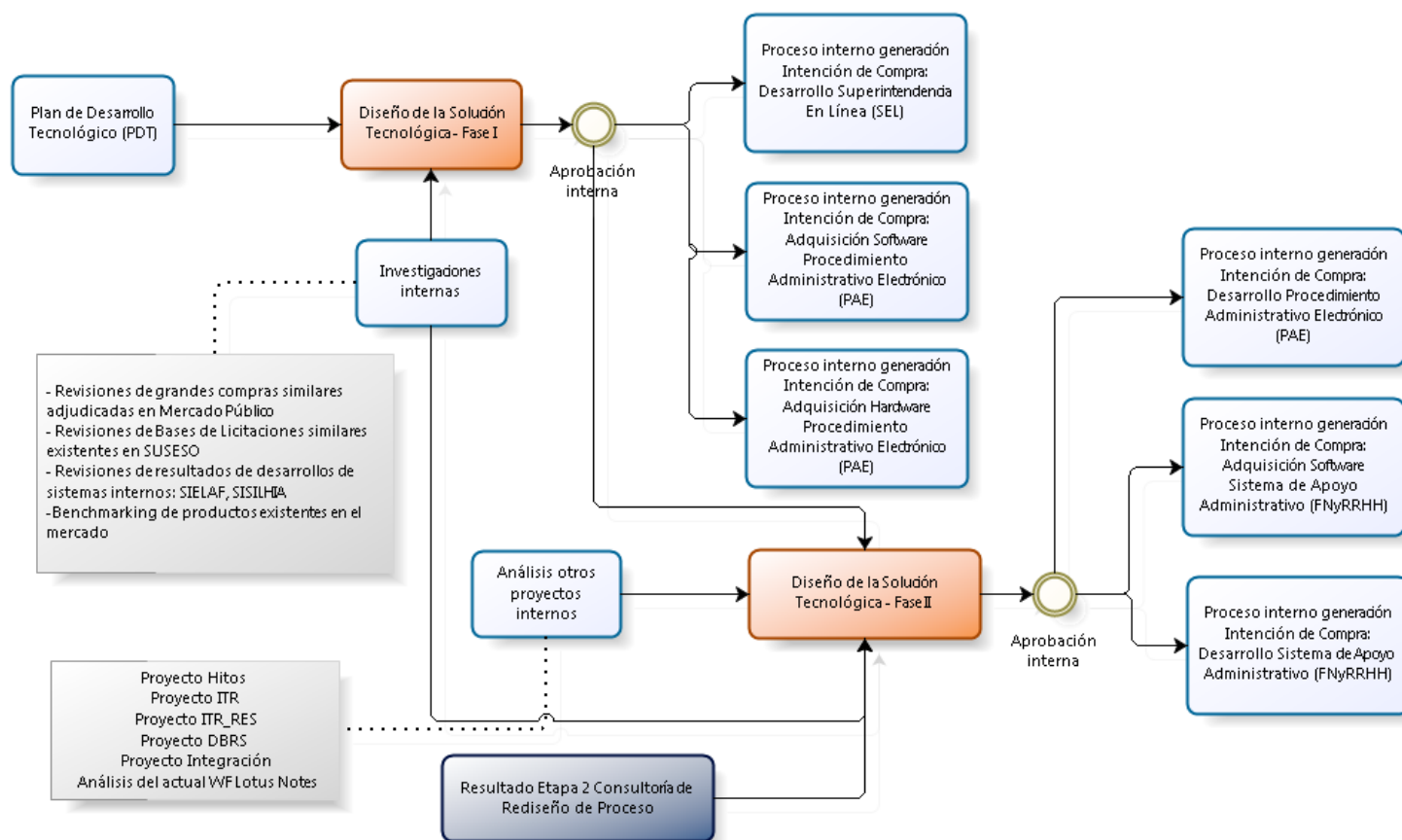
- a) **Optimizar Procesos:** Mejorar los procesos desde un punto de vista de eficacia y eficiencia.
- b) **Levantar Indicadores:** Incorporar criterios de medición que permitan levantar indicadores de gestión y de productividad.

De esta forma, el objetivo de esta Consultoría es la definición del diseño de la solución tecnológica que permita mejorar los procesos asociados a la resolución del contencioso administrativo, específicamente nombrar y detallar las características funcionales y no funcionales de las componentes tecnológicas que son parte del Proyecto de Mejora Integral, que son el Procedimiento Administrativo Electrónico, la Superintendencia en Línea y el Sistema de Apoyo Administrativo.

1.4 ETAPAS DE LA CONSULTORÍA

La presente consultoría de Diseño de la Solución Tecnológica se desarrolla dentro del contexto del Proyecto de Mejora Integral de la Superintendencia, por lo tanto está inmersa en el plan de trabajo del mismo como un elemento más, necesario para la correcta implementación de las siguientes etapas del Proyecto.

A continuación se muestra la relación de la presente consultoría, con los otros elementos del Proyecto de Mejora Integral.



El diagrama muestra claramente como la presente consultoría es un elemento crítico para la generación de los documentos asociados a las grandes compras de las 3 subcomponentes tecnológicas a las que se hace mención en el presente documento.

2. DISEÑO DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA

El Proyecto de Mejora Integral contiene las siguientes etapas asociadas al componente de Apoyo Administrativo:

1. Adquisición Plataforma Tecnológica - Hardware asociado al Procedimiento Administrativo Electrónico: Consiste en la adquisición de servidores, storage, librerías de cinta, switches y rack, destinados para el desarrollo e implementación de la solución tecnológica Procedimiento Administrativo Electrónico.
2. Adquisición Plataforma Tecnológica - Software asociado al Procedimiento Administrativo Electrónico: Consiste en la adquisición de licencias de software requeridas para el desarrollo e implementación de la solución tecnológica Procedimiento Administrativo Electrónico.
3. Adquisición Plataforma Tecnológica - Software asociado al Sistema de Apoyo Administrativo: Consiste en la adquisición de licencias de software requeridas para el desarrollo e implementación del Sistema de apoyo a la Gestión de Fondos Nacionales y Recursos Humanos
4. Consultoría Desarrollo de la Solución Tecnológica Componente Superintendencia en Línea: Consiste en el desarrollo e implementación de la componente web del Proyecto, llamado Superintendencia en Línea.
5. Consultoría Desarrollo de la Solución Tecnológica Componente Sistemas de Apoyo Administrativo: Consiste en el desarrollo e implementación del Sistema de apoyo a la Gestión de Fondos Nacionales y Recursos Humanos.
6. Consultoría Desarrollo de la Solución Tecnológica Componente Procedimiento Administrativo Electrónico: Consiste en el desarrollo e implementación de la solución tecnológica Procedimiento Administrativo Electrónico, parte medular del Proyecto ya que corresponde al proceso de resolución de reclamaciones presentadas a la Superintendencia.
7. Consultoría Implementación de estrategia de Externalización de Servicios: Consiste en el desarrollo e implementación del llamado "Mercado de casos", el cual permitirá el análisis y resolución de casos de forma remota y por personal ajeno a la Superintendencia.
8. Consultoría de QA e Implantación Procedimiento Administrativo Electrónico: Consiste en la ejecución de una Consultoría especializada en Aseguramiento de Calidad, aplicado a la solución tecnológica Procedimiento Administrativo Electrónico.
9. Consultoría de puesta en marcha de aplicativos vinculados a Superintendencia en Línea liberados: Consiste en la continuidad operacional, es decir, Hosting, Soporte, Mantención y Actualización de los aplicativos asociados a la Superintendencia en Línea.
10. Consultoría de puesta en marcha de aplicativos vinculados a Procedimiento Administrativo Electrónico: Consiste en la continuidad operacional, es decir, Hosting, Soporte, Mantención y Actualización de los aplicativos asociados al sistema Procedimiento Administrativo Electrónico.
11. Consultoría de puesta en marcha de aplicativos vinculados a Sistemas de Apoyo Administrativo: Consiste en la continuidad operacional, es decir, Hosting, Soporte, Mantención y Actualización de los aplicativos asociados a la solución tecnológica Sistema de apoyo a la Gestión de Fondos Nacionales y Recursos Humanos.
12. Servicio de digitalización asociado a Procedimiento Administrativo Electrónico: Consiste en la contratación de servicios especializados en digitalización de documentos asociados al Procedimiento Administrativo Electrónico.

13. Servicio de Equipamiento asociado a Procedimiento Administrativo Electrónico: Consiste en la contratación de servicios de equipamiento, es decir, computadores, pantallas, tablets, etc., requeridos para el funcionamiento óptimo del Procedimiento Administrativo Electrónico.
14. Servicio de Enlace asociado a Procedimiento Administrativo Electrónico: Consiste en la contratación de los servicios de conectividad de Internet específicos para el funcionamiento del Procedimiento Administrativo Electrónico.

El presente documento tiene como finalidad dar los lineamientos tecnológicos asociados a 3 subcomponentes específicas: Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE), Superintendencia en Línea (SEL) y Sistema de Apoyo Administrativo (SGFNyRRHH).

2.1 LINEAMIENTOS GENERALES

En relación al componente tecnológico, se esperan propuestas de solución que agreguen valor y tengan una mirada integral de toda la Institución, que surjan a partir de desafíos, oportunidades, problemáticas o requerimientos a que se vea enfrentada la Superintendencia en forma transversal, lo que se traduce en definiciones participativas y colaborativas, que permitan aportar con el diseño de soluciones, definición de modelos operativos, y búsqueda de soluciones a problemáticas del negocio; abarcando aspectos jurídicos, económicos, operativos y tecnológicos.

El lineamiento institucional en la materia se caracteriza por los procesos de aprendizaje y mejora continuos (gestión del conocimiento), lo cual se traduce en:

- a) Aprender de cada proyecto.
- b) Reutilizar la experiencia de cada uno en términos de aprovechar todo aquello que ha permitido el éxito del proyecto.
- c) Reutilizar la experiencia de cada uno en términos de mitigar dificultades y problemas de otros proyectos.
- d) Agregar valor a cada proyecto en base a la constante investigación de actualidad tecnológica por parte de los responsables, su capacitación permanente, pero fundamentalmente de la experiencia de todos los proyectos de la institución.

Por su parte, otro de los lineamientos se traduce en la necesidad de visualizar casos de éxito en la implementación de proyectos tecnológicos, para lo cual en particular esta Superintendencia toma en consideración el Proyecto de Reforma Previsional, también implementado en el contexto de un Programa del BID.

En concreto, en lo que dice relación con el componente tecnológico, se pueden rescatar las siguientes lecciones¹:

- i. Dar énfasis en el cliente, lo cual requiere la adaptación de la tecnología para la entrega del servicio.
- ii. Diseño de las soluciones tecnológicas con criterios de interoperabilidad.
- iii. Promover la integración de distintas bases de datos que contaban con la información necesaria para asegurar la entrega de beneficios, creando valor público debido a la reducción del tiempo de espera y mejoramiento en los estándares de atención.
- iv. La integración de las bases de datos no sólo representó un desafío desde lo técnico sino también desde lo político.
- v. Contratación de empresas boutique en áreas específicas para desarrollar aplicaciones de componente especializado.
- vi. La solución de TI fue exitosa, especialmente en términos de cumplir con lo que se necesitaba y dentro de los límites de tiempo establecidos en la ley. Algunos de los factores que explican este éxito fueron:
 - La contratación de un equipo de expertos para trabajar desde el gobierno, con alta capacidad y entendimiento profundo del tema.

¹ Estudio de Caso sobre la Gestión de la Reforma Previsional Chilena. Un Sistema Público-Privado, Enfocado en el Cliente, gracias al Apoyo de Soluciones Tecnológicas. Diciembre, 2009. Unidad de Reducción de Pobreza y Gestión Económica. Región de América Latina y el Caribe. Banco Mundial

- La división del desarrollo e implementación del sistema en áreas especializadas (manejo de bases de datos, servicios, infraestructura de TI), y la contratación de empresas para desarrollar estas áreas, integrándolas luego en un solo sistema.
- La contratación de empresas locales con experiencia en trabajar con reformas en el sector público y la flexibilidad de adaptarse a cambios en los requisitos durante el proceso de desarrollo.
- La coordinación e interacción junto con las empresas locales de TI, entendiendo las posibilidades técnicas y sus limitaciones, y adaptando aquéllas a la definición de los requisitos del sistema y sus especificaciones.
- El desarrollo de prototipos como una forma de lograr cumplir con la fecha límite de implementación de la reforma.
- La priorización de procesos de carácter urgente para poder cumplir con los tiempos de la reforma.
- El contar con el apoyo de los tomadores de decisión y con una buena coordinación entre los niveles técnico y político para facilitar cualquier ajuste necesario durante el proceso de desarrollo.
- El presentar resultados favorables rápidamente en las áreas claves con el fin de lograr ganancias rápidas y así reforzar el apoyo de los tomadores de decisión.

Finalmente, el componente tecnológico del Proyecto de Mejora Integral necesariamente debe estar alineado con los desafíos estratégicos del Departamento de Tecnología y Operaciones de la Superintendencia, razón por la cual se deben seguir los siguientes lineamientos:

- a) De forma transversal al desarrollo del componente tecnológico del Proyecto, se debe avanzar en la **implementación de un Panel de Monitoreo Integrado de Información**, toda vez que resulta del todo necesario permitir el manejo sistematizado, consolidado y actualizado de cifras oficiales e indicadores, relacionadas tanto con el funcionamiento de los diversos regímenes de seguridad social en que la Superintendencia tiene competencia, como con las métricas de gestión interna. Para esto se requiere automatizar en parte importante la generación de reportes relacionados, evitando eventuales duplicidades de labores, además de dar acceso a diferentes actores involucrados en esta gestión (autoridades de la Institución u organismos relacionados autorizados, ciudadanía a través de boletines públicos, entre otros). Como antecedente, en la Superintendencia de Seguridad Social se captura múltiple información, documentación y datos; sin embargo, resulta del todo necesario poder manejar dicha información de manera centralizada e integrada, de forma tal que ésta siempre se encuentre disponible de forma simple, rápida y amigable, para los destinatarios autorizados. En otras palabras, se requiere contar con un Panel de Monitoreo y Control de Gestión que posibilite que las autoridades de la Institución, Jefaturas de los Departamentos y Unidades, responsables directos del negocio, entidades fiscalizadas y ciudadanía; puedan acceder de manera simple, directa y oportuna a la información estadística básica, indicadores de gestión y cifras oficiales de relevancia o impacto público. Todo lo anterior permitirá:

- Acceder de manera rápida y eficaz a información relevante
- Mantener un repositorio único y actualizado de información
- Publicar de manera automatizada información pública
- Remitir reportes directos a las autoridades
- Concentrar los esfuerzos en el análisis

De modo complementario se precisa que como conclusión del ejercicio del programa institucional de gestión de riesgos, se priorizaron una serie de procesos de negocio, considerando como criterios basales: (i) la ponderación que da cuenta de su relevancia para el logro de los objetivos organizacionales y (ii) la severidad de su exposición a riesgos (probabilidad de ocurrencia e impacto de dichos riesgos en la operación de la organización). El resultado es que los procesos prioritarios son los asociados al Contencioso Administrativo, la Fiscalización en términos globales y la Administración de Fondos Nacionales en general. El primer proceso es central en la formulación del Proyecto de Mejora Integral, el segundo tiene que ver con la regulación y capacidades de fiscalización a las entidades partícipes de los regímenes administrados por la Superintendencia (funciones que de fortalecerse, incidirían positivamente en el volumen de reclamaciones y su naturaleza, en el sentido que habría más confianza en el correcto otorgamiento de los beneficios); mientras que el tercer proceso requiere de personal, procesos y mecanismos robustos para la administración de fondos, puesto que por la magnitud de los montos administrados, un error menor de operación podría implicar un perjuicio fiscal importante.

- b) Se debe avanzar en la **optimización de los Sistemas de Información a través de procesos de integración** que se puedan desencadenar entre los diversos aplicativos o componentes. Esto busca simplificar los requerimientos hacia las entidades informantes de los diferentes sistemas, sacar mayor provecho a los datos, al realizar cruces o análisis conjuntos entre los universos de información manejados por los diversos sistemas separadamente, generando de esta manera sinergia entre ellos y permitiendo enriquecer la mirada consolidada de los diferentes regímenes de seguridad social que apoyan.
- c) Se debe **avanzar en el Modelamiento Predictivo**, en diversos ámbitos, referido al análisis avanzado que mediante modelación matemática intenta explicar el comportamiento de un universo de datos estudiado, detectando patrones o características que lo definan. Luego, bajo el supuesto que se mantenga dicho comportamiento, se procede a predecir en base a la proyección de los patrones y características en el modelo, con cierta certeza (probabilidad).

De manera complementaria a los lineamientos planteados, se deben considerar lineamientos estándares que apuntan a garantizar robustez, flexibilidad, compatibilidad y vida útil, por lo que necesariamente el Proyecto de Mejora Integral se debe considerar:

- a) **Arquitectura Orientada a Servicios (SOA):** Los sistemas a desarrollar en el contexto del Proyecto de Mejora Integral, deben basar su manejo de información en servicios web que capturen, manejen y disponibilicen la información del sistema.
- b) **Documentos Electrónicos:** Los sistemas de información deben considerar el estándar oficial del Estado en cuanto al manejo de documentos electrónicos (que por lo demás es obligatorio), que tiende a definir documentos electrónicos formales y estandarizados, mediante lenguaje XML, lo que da gran flexibilidad además de permitir cumplir con estándares gubernamentales vigentes.

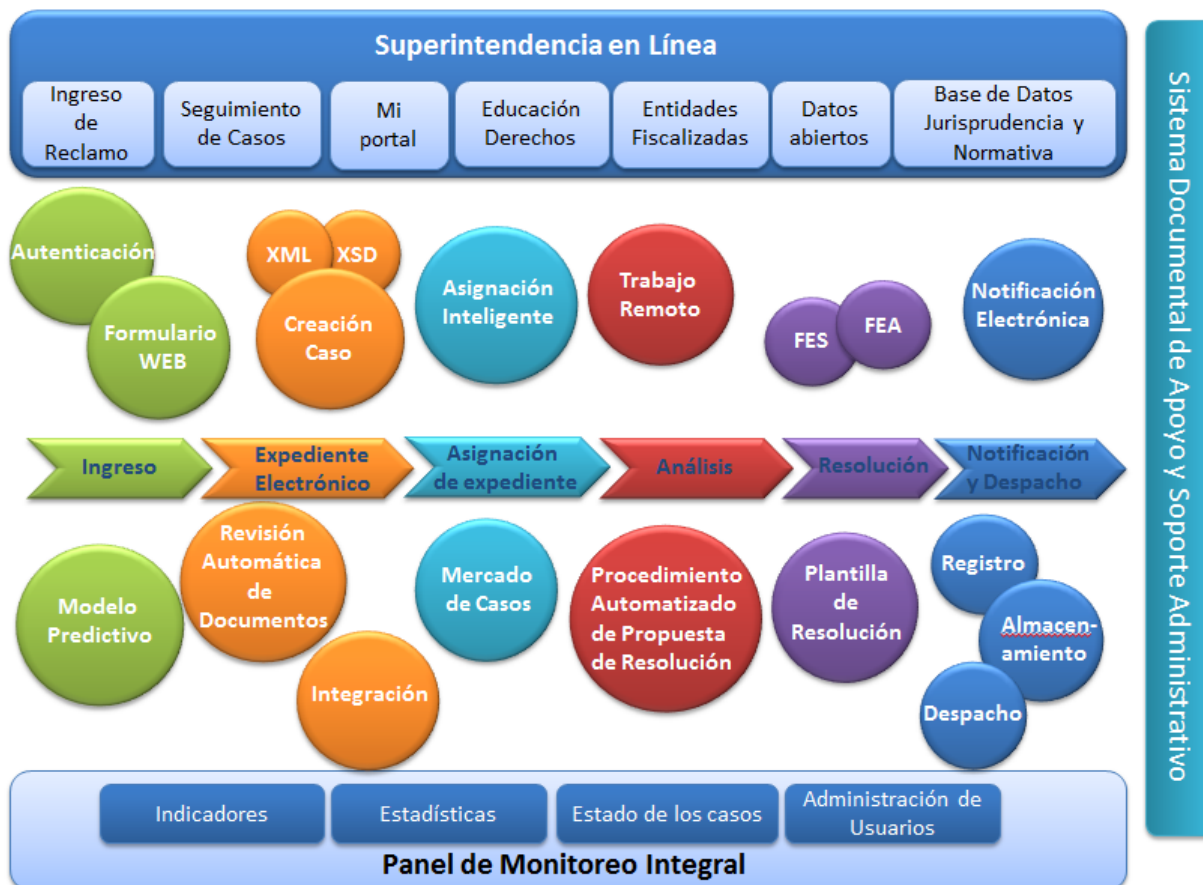
- c) **Firma Electrónica:** Un gran avance en la incorporación de las TICs como apoyo a la gestión pública, ha sido el uso de firma electrónica, cada vez más masificada al interior del Estado, más aun considerando que existe el marco jurídico necesario para dar estabilidad a los actos administrativos por medio de sistemas informáticos y telemáticos, otorgando mayores niveles de seguridad y certeza. Asimismo, para garantizar la autenticidad, no repudio, confidencialidad e integridad de los documentos electrónicos, los sistemas de información que incluya el Proyecto de Mejora Integral deben considerar la utilización de firma electrónica (simple y/o avanzada de acuerdo a modelo PKI, dependiendo del requerimiento y de la naturaleza del documento).
- d) **Interoperabilidad e Integración:** Uno de los puntos críticos y más relevantes del Proyecto de Mejora Integral, es considerar la interoperación con otros sistemas para disminuir la redundancia de información, para evitar la exigencia al usuario de documentación que ya está en poder de la administración del Estado (haciendo realidad de esta forma la aspiración de la Ley N°19.880) y para aprovechar la múltiple información existente al interior de la Superintendencia. De esta forma, el modelo tecnológico de los sistemas de información que considere el Proyecto deben basarse en estándares interoperables y deben permitir en forma prioritaria la integración.
- e) **Seguridad:** Se considera en un sentido amplio, desde el acceso, gestión, almacenamiento, respaldos, entre otros aspectos; ajustándose a la norma técnica de seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos. De esta manera, todos los sistemas de información que se levanten en el contexto del Proyecto de Mejora Integral deberán desarrollar y documentar políticas de seguridad de uso, almacenamiento, acceso y distribución del documento electrónico y de los sistemas informáticos utilizados en su procesamiento.

2.2 MODELO OPERATIVO

El procedimiento por medio del cual se presentan reclamaciones a la Superintendencia, supone la existencia de documentos que guarden relación directa con la tramitación del mismo, los que deberán formar parte de un expediente. En función de lo anterior, se debe conformar un expediente por cada reclamación que, actualmente, son materiales, tangibles y se estructuran sobre la base de documentos en formato papel. Por su parte, para confirmar estos expedientes, los documentos correspondientes le solicitan al mismo usuario, o se requieren por Oficio, a la entidad que corresponda.

Por lo anterior, la esencia del modelo operativo del Proyecto de Mejora Integral se centra en permitir que todo el flujo de procesos vinculados al ingreso, tramitación y resolución de una reclamación se pueda realizar en forma electrónica, con apoyo de herramientas de vanguardia y clase mundial.

Los lineamientos de este modelo operativo se visualizan en el siguiente diagrama:



Como se puede observar del diagrama, el flujo de procesos vinculado a la tramitación de una reclamación se constituye en columna vertebral de todo el modelo operativo, desde que un usuario la presenta hasta que ésta es resuelta y despachada (incluyendo también los procesos de reconsideración). En dicho contexto, uno de los objetivos fundamentales del Proyecto de Mejora Integral es fortalecer la actual base tecnológica de la institución con sistemas de gestión documental de vanguardia y un nuevo workflow de trabajo, que considere la incorporación de expedientes electrónicos, mejoramiento del proceso, digitalización de documentos, inclusión de un modelo predictivo que permita, entre otras posibilidades, adelantarse a una reclamación y conformar expedientes electrónicos en forma anticipada, mantener trazabilidad de todo el proceso y un historial de documentación, incorporar mejoras en la gestión de casos, optimización en la asignación de tareas a usuarios o profesionales, avanzar en mecanismos de perfilamiento de usuarios y caracterización de casos, fomentar el uso intensivo de la firma electrónica en los procesos de visación, desarrollar herramientas para optimizar la resolución (por medio de plantillas o propuestas automatizadas, según sea el caso) y modernizar todo el proceso de registro, almacenamiento y despacho documental de la Superintendencia. Este flujo de procesos será abordado por el llamado Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE)

Otro elemento que figura en el modelo operativo y que también será parte del PAE es el Panel de Monitoreo Integral, el cual permitirá monitorear de manera transversal todos los casos existentes, activos como archivados, además de permitir generar indicadores y estadísticas asociadas al proceso.

2.3 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO (PAE)

2.3.1 MODELO TECNOLÓGICO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO

Considerando los lineamientos mencionados en el presente documento, asociados al Procedimiento Administrativo Electrónico, el modelo se puede resumir en el siguiente conjunto de componentes relacionados entre sí:



Las componentes diagramadas corresponden a:

- 1) Autenticación y Seguridad, que corresponde al acceso Web y a la interacción con el usuario
- 2) Flujo de proceso, que corresponde principalmente al Workflow de resolución de reclamaciones.
- 3) Integración, que corresponde a la capa SOA para interacción con otros sistemas o servicios.
- 4) Gestor documental, que corresponde al repositorio de documentos electrónicos.
- 5) Servidor de aplicaciones, que corresponde al ambiente donde viven todas las demás componentes.
- 6) Control y Gestión, que corresponde a la capa que permite tener monitorear de manera integral el funcionamiento de las demás componentes.
- 7) Reportes y alertas, que corresponde a la capa asociada a reportería, indicadores y control de gestión.
- 8) Base de datos, que almacena la información relacional de las demás componentes.

2.3.2 ANÁLISIS COMPETITIVO DE SOLUCIONES

Para poder desarrollar e implementar el Procedimiento Administrativo Electrónico se deben considerar los siguientes requerimientos generales:

- Se requiere la existencia de todos los componentes mencionados en el punto anterior.
- La solución debe ser escalable, es decir, que permita en el futuro incluir nuevos desarrollos de manera modular e incremental, sin tener que rehacer trabajo.
- La solución debe tener características similares a implementaciones exitosas en otras instituciones del Estado de Chile.
- Dada la envergadura de la solución y el alto nivel tecnológico de sus componentes, la solución debe ser de clase mundial y con respaldo de marca, de manera que el uso de sus tecnologías pueda ser abordado por expertos certificados y que exista un soporte y conocimiento a nivel global.
- Dado que el principal elemento del PAE es el Workflow en sí, entonces se requiere que la componente BPM de la solución permita adaptarse a la realidad del proceso de Resolución de Reclamaciones de Usuarios de la Superintendencia.

Considerando los elementos mencionados, se llegó a un primer filtro de posibles soluciones tecnológicas, la primera dada por el conjunto de soluciones de **software** provisto por IBM, y la segunda al conjunto de soluciones de Oracle.

Ambas soluciones tienen un fuerte mercado, por lo que es necesario enfocarse en las potencialidades de cada una y cuáles de sus características son de mayor aporte al proyecto de Mejora Integral, específicamente al Procedimiento Administrativo Electrónico.

Las potencialidades de la solución IBM se pueden resumir en:

- Diseño y desarrollo potente del BPM
- Manejo de reglas a nivel detallado
- Especializado para el trabajo colaborativo en el BPM
- BPM No requiere software adicional para funcionar
- Potentes capacidades para correr simulaciones

Las potencialidades de la solución Oracle se pueden resumir en:

- Parte de una suite altamente integrada y orientada a SOA
- Diseño y desarrollo potente del BPM
- Manejo de reglas a nivel detallado
- Potentes funcionalidades para el descubrimiento y análisis de información.
- Especializado para desarrollo de workflows secuenciales.
- Base de Datos reconocida como la mejor del mercado y ya en uso por SUSESO.

Por otro lado, ambas soluciones tienen puntos en contra. Por el lado de ORACLE destaca que el BPM no tiene compatibilidad hacia atrás, y que además no funciona por sí sola, sino que requiere

necesariamente de la Suite WebLogic y de la Suite SOA ; y por el lado de IBM, si bien se requieren menos componentes separadas, la solución completa es más cara.

El trabajo realizado, se basó en la búsqueda y análisis de las principales componentes revisando sitios web con respaldo de comunidades importantes. Las fuentes de información utilizadas se resumen en el siguiente cuadro:

Fuente base	Descripción	URL
Quora	Servicio en línea de mercado de conocimientos evaluada en más de US\$900 millones. Analiza diversas soluciones BPM y SOA	https://www.quora.com/Which-BPM-has-good-future-Oracle-BPM-or-ibm-BPM-or-lombardi-or-pega-Currently-I-am-working-as-a-SOA+OSB-developer
Blog "CAM the CIS Student"	Blog de estudiantes con resultados de tareas y ejercicios grupales de la Universidad Carnegie Mellon. Analiza 4 soluciones BPM.	https://camthecisstudent.wordpress.com/2010/01/28/which-bpm-suite-solution-is-right-for-you/
AVIO Consulting	<i>Libro Blanco</i> que analiza y compara las soluciones BPM de IBM y Oracle	https://s3.amazonaws.com/limolase/bpm%20product%20analysis.pdf
Trustradius	Sitio de reviews específico para tecnologías asociadas a negocios. Comparación de productos BPM de IBM y ORACLE	https://www.trustradius.com/compare-products/ibm-business-process-manager-vs-oracle-bpm-suite
Crimson Consulting Group	<i>Libro Blanco</i> que analiza y compara las soluciones SOA de IBM y Oracle desde el punto de vista del cliente y del negocio.	http://www.computerworld.com.au/whitepaper/370929/oracle-soa-vs-ibm-soa-customer-perspectives-on-evaluating-complexity-and-business-value/?type=other&arg=0&location=featured_list
Blog "The Service Oriented Architecture (SOA)"	Blog del Director de Tecnología de Perficient Inc., consultora de "Transformación digital" evaluada en más de \$US 470 millones. Compara las soluciones SOA de IBM y ORACLE.	http://it.toolbox.com/blogs/the-soa-blog/ibm-versus-oracle-soa-45254

Fortune	Revista internacional de temas financieros, parte de la revista Time. Muestra el crecimiento y ganancias asociadas a la Base de Datos de ORACLE	http://fortune.com/2016/03/15/oracle-database-earnings/
Stackoverflow	Sitio web ampliamente usado por la comunidad tecnológica internacional, con casi 6 millones de usuarios. Analiza el por qué el uso de la Base de Datos ORACLE en comparación con otras Bases de Datos.	http://stackoverflow.com/questions/536741/why-would-you-use-oracle-database

Considerando este análisis, en el contexto de la solución tecnológica requerida, la solución Oracle destaca por sobre la de IBM. Esto se comprueba realizando además un análisis de otras instituciones del Gobierno de Chile que tienen experiencia con este tipo de soluciones Oracle, las cuales se resumen en el siguiente cuadro:

Componente	Instituciones
BPM	SII, IPS, CORFO, Tesorería, FONASA, Fiscalía, Consejo de Defensa, Subsecretaría de Servicios Sociales, MINEDUC, SERNAC
Gestor de contenidos	Tesorería, FONASA, MINEDUC
Capa de acceso Web	SII, IPS, CORFO, Tesorería, FONASA, Fiscalía, Consejo de Defensa, Subsecretaría de Servicios Sociales, MINEDUC, SERNAC
SOA	SII, IPS, CORFO, Tesorería, FONASA, Fiscalía, SEC, Consejo de Defensa, Subsecretaría de Servicios Sociales, MINEDUC, SERNAC
Bases de Datos	SII, IPS, CORFO, Tesorería, FONASA, MOP, FACH, PDI, Contraloría, USACH, Secretaría General de la Presidencia, SEC, MOPTT, Consejo de Defensa, MINEDUC, SERNAC, SUSESO
Hardware	SII, IPS, CORFO, Contraloría, FONASA, Fiscalía, FACH, PDI, USACH, SERNAC

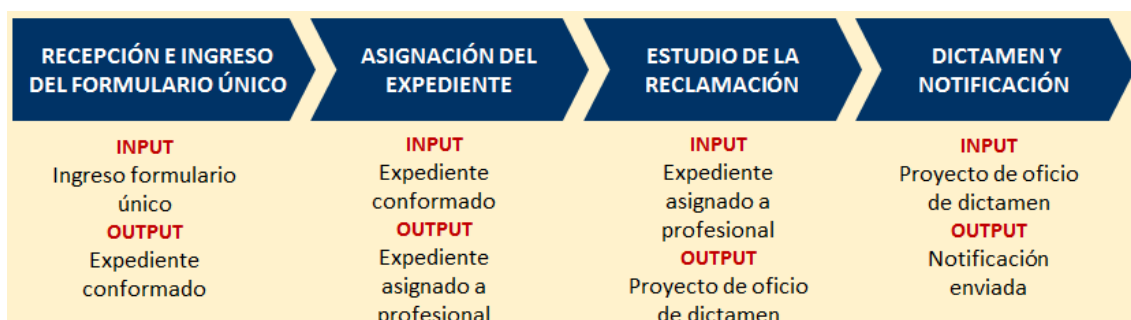
Fuente: Mercado público, Grandes Compras IDs: 27809, 24295, 24392, 18881, 18874, 24742, 9199, 21585, 23884, 25115, 12465, 19386, 10031, 9844, 6826, 5228

Esto confirma que la solución provista por Oracle ha sido seleccionada con anterioridad, por variadas instituciones del Estado y da un respaldo más fuerte a la elección hecha para el desarrollo e implementación del Procedimiento Administrativo Electrónico.

2.3.3 SUBPROCESOS Y FUNCIONALIDADES PAE

La base del modelo tecnológico se manifiesta en un Procedimiento Administrativo Electrónico, el cual contempla la ejecución de 4 subprocesos:

1. Recepción e ingreso del formulario único
2. Asignación del expediente
3. Estudio de la reclamación
4. Dictamen y notificación



Cada subproceso deberá cumplir, como mínimo, con el conjunto de características descritas a continuación, que no necesariamente representa el orden en que deben ser desarrolladas:

2.3.3.1 Recepción e Ingreso del formulario único

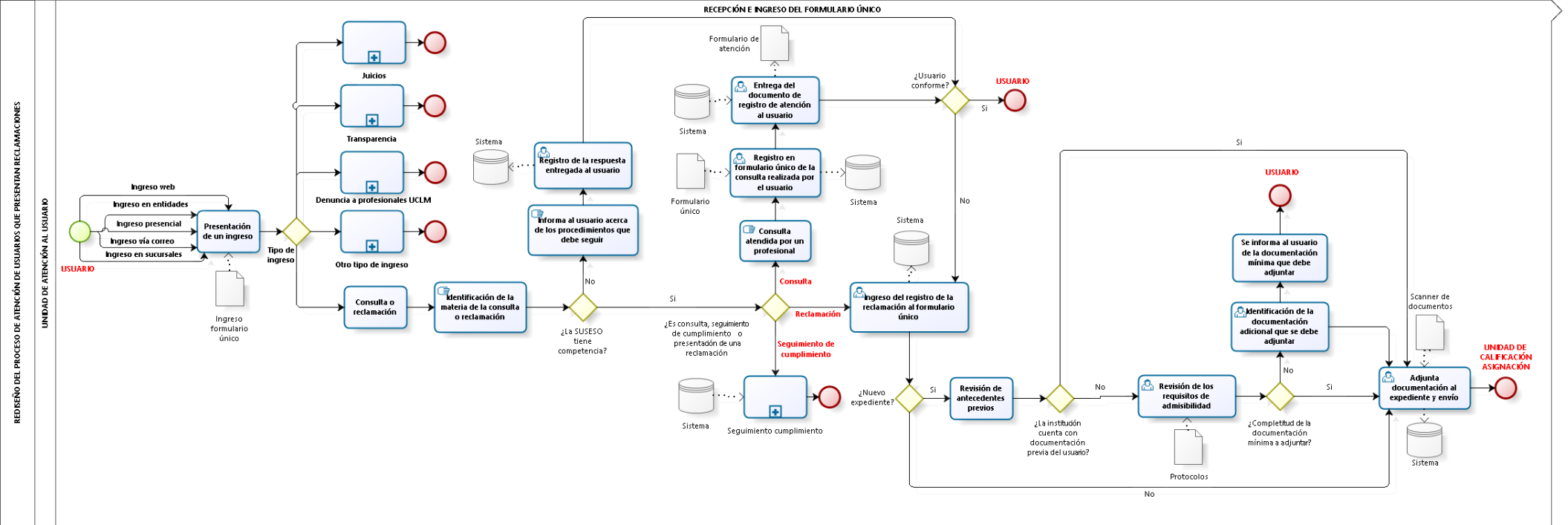
2.3.3.1.1 DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO

Como ingreso se entenderá, la recepción de la reclamación² por cualquiera de los canales actualmente disponibles, siguiendo un protocolo definido en torno a los requisitos de admisibilidad que deben cumplir en cada una de las reclamaciones que son ingresadas por los usuarios a la Superintendencia.

² Para efectos de la Intención de Compra, cuando se utiliza el término “reclamación” se refiere, en rigor, a cualquier procedimiento administrativo que se genere al interior de la institución. Al respecto, evidentemente el principal proceso de la Superintendencia vinculado al Procedimiento Administrativo Electrónico es la resolución de reclamaciones que presentan los usuarios, pero adicionalmente, también existen requerimientos vinculados a transparencia, denuncias, requerimientos de tribunales y peticiones en general; como también, procedimientos que se generan de oficio. Por su parte, cuando se hace referencia a expediente administrativo, se entiende que es el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a una resolución administrativa, incluyendo las diligencias encaminadas a ejecutarla.

Existen ingresos mediante diversos canales: atención presencial de usuarios, recepción de reclamaciones vía web, atención presencial en regiones (Sucursales), ingreso de cartas e ingreso desde entidades. A raíz de lo anterior es relevante potenciar la interfaz web como uno de los principales ingresos remotos, estableciendo el carácter obligatorio de ingreso de las reclamaciones por entidades mediante este mecanismo. Entonces, independiente del canal de recepción, el ingreso de la reclamación debe ser mediante un formulario único, que se deberá confeccionar y que deberá contener la solicitud de información necesaria para poder realizar algunos de los tipos de ingreso a la Superintendencia.

Dentro de este subproceso, se encuentran las integraciones con otros sistemas de entidades que proveen información relevante a la SUSESO y la definición de mayores exigencias a las entidades fiscalizadas en relación a las condiciones de envío de información, con el objeto de contar con la documentación necesaria previo a la presentación de la reclamación del usuario.



La primera actividad del subproceso consiste en la identificación del usuario, donde se deberá constituir como obligatorio el ingreso de la reclamación con el RUT del usuario³. Realizado el registro, se procede a la identificación en primera instancia de la materia que se encuentra consultando el usuario, con el objeto de identificar la competencia de la reclamación. Para ello, se realiza la evaluación acerca de si la SUSESO posee competencia en torno a la consulta o reclamación que presenta el usuario, en el caso en que se verifique que la Institución no posea competencia, se deberá informar al usuario acerca de los procedimientos que deberá seguir y de todas formas registrar la respuesta entregada al usuario, con el objeto de monitorear las solicitudes presentadas a la Superintendencia. Ahora bien, se debe tener en consideración que de acuerdo a la calidad de servicio que debe ser entregado, si el usuario no se encuentra conforme con la respuesta recepcionada, se debe realizar el ingreso, de todas formas, como una reclamación.

Una vez que se verifica que la Superintendencia cuenta con competencia en la reclamación presentada por el usuario, es importante identificar si esta se constituye como una consulta, como un seguimiento de cumplimiento o como reclamación, debido a que esto puede disminuir en forma considerable los tiempos de tramitación de las reclamaciones. Si se identifica que la presentación realizada por el usuario, es una consulta, esta es atendida de igual forma por un funcionario, quién explica y responde de forma aclaratoria la duda que presenta el usuario, además realiza el registro de la atención en el sistema y entrega un documento de registro de la atención realizada en la Institución. Si el usuario no queda conforme con la respuesta entregada, se deberá ingresar la presentación de igual forma como una reclamación. Si se identifica que la presentación es una solicitud de seguimiento (es decir, ya existe un dictamen sobre el caso, el cual el usuario entiende y acepta, pero lo que necesita es que se exija el cumplimiento a la entidad correspondiente), deberá ser dirigido a una unidad especialmente responsable de la gestión de resultados.

Ahora bien, si el usuario realiza el ingreso de una reclamación, se comenzará con la creación del expediente electrónico junto con el formulario único de ingreso, con lo cual se eliminará el posterior traslado físico de la documentación. En dicha etapa, se verificará si los antecedentes presentados por el usuario se constituyen como un nuevo ingreso o son vinculados a una reconsideración. En este caso, se procederá a tener un tratamiento especial, vinculado principalmente con:

- Se deberá crear un filtro que determine que las reconsideraciones sólo sean ingresadas si cuentan con nuevos antecedentes. Si no hay nuevos antecedentes, se resuelve desde esta instancia.
- Se considerará que las reconsideraciones sean derivadas directamente al mismo profesional que la revisó con anterioridad.
- Se deberán crear incentivos para que las reconsideraciones sean ingresos que se realicen vía ingreso web en forma de auto atención.

La revisión de los requisitos de admisibilidad, se verifica mediante los protocolos definidos por los distintos Departamentos, los cuales deben ser formalizados y definidos por cada uno de ellos. Si la información mínima no se encuentra adjunta, se debe informar al usuario acerca de la información adicional que este debe adjuntar para realizar la presentación de una reclamación.

³ Se deberá crear un estatuto de casos excepcionales de recepción, que sólo permita el ingreso en casos calificados, como es el caso de los migrantes que no cuenten con una cédula de identidad.

Ahora bien, si el usuario cuenta con toda la documentación mínima a adjuntar, se ingresa el formulario, y se adjunta la documentación requerida para la conformación del expediente. Para lo anterior, es importante poder formalizar y exigir datos de contacto, como correo electrónico o bien teléfono móvil, con el objeto de solicitar autorización para la notificación del dictamen por estos medios. Además, se informará previamente, que existirán plazos máximos para adjuntar nuevos antecedentes a una reclamación, considerando que, al entregar nuevos documentos, los tiempos de respuestas vuelven a regir desde esta nueva presentación de documentación.

Finalmente, se entregará un comprobante de ingreso al usuario, que incluya el tiempo de respuesta y que cuente con información del call center y la dirección del sitio web, donde se pueda realizar el seguimiento del expediente y establezca los requerimientos para la entrega de documentación adicional. Además, es posible la incorporación de este comprobante al canal de comunicación para la notificación electrónica.

El expediente, con la información adjunta por el usuario y la disponible por la Superintendencia, es enviado a la Unidad de Calificación y Asignación, para que se realice la asignación al profesional respectivo, actividad a realizarse en el subproceso siguiente.

2.3.3.1.2 FUNCIONALIDADES ASOCIADAS AL SUBPROCESO

Definiciones:

- i. **Ingreso presencial:** La persona reclamante acude presencialmente a la Superintendencia de Seguridad Social, o a alguna otra entidad que pueda recibir la reclamación en forma presencial, y presenta su caso al servicio de atención de Usuarios. En este caso, el usuario del sistema es un funcionario que ingresa al sistema y procede a crear un nuevo caso en base a los datos personales de la persona reclamante.
- ii. **Ingreso remoto:** La persona reclamante ingresa por su cuenta al sitio web de la SUSESO a la opción “Ingresar reclamo”, ingresa sus datos personales, el tipo de caso a reclamar y adjunta los documentos solicitados.

Registro de nuevos usuarios y autenticación

Para el registro de nuevos usuarios y su acceso, la Superintendencia deberá definir y desarrollar un modelo de autenticación y acreditación tanto para los ingresos presenciales como para los remotos. En ambos casos la identificación del usuario es mediante su RUT. En caso que el usuario no posea un RUT chileno, su ingreso solo podrá ser de forma presencial y deberá ingresar datos identificatorios mínimos, entre ellos su nombre, país de origen, dirección en Chile y; número de cédula o DNI de su país, o en su defecto, número de pasaporte.

Protocolo Presencial: El registro y/o autenticación se realizará de la siguiente manera, sin perjuicio que el protocolo pueda ser actualizado en el futuro:

1. El usuario entregará su cédula de identidad al funcionario
2. En caso que el usuario no exista en el sistema, se procederá al registro del mismo, indicando, entre otros campos, dirección de correo electrónico (si posee), teléfono de contacto y dirección particular. El sistema generará de manera automática una clave de acceso temporal, la cual será entregada al usuario para que pueda ingresar posteriormente, y por su cuenta, al sistema.
3. En el caso que el usuario ya exista, el sistema deberá permitir actualizar los datos personales registrados.
4. En ambos casos, el usuario queda identificado en el sistema y puede proceder a realizar su consulta o reclamación.

Protocolo Remoto: El registro y/o autenticación de manera remota será asistida por el sistema de acuerdo a la implementación existente:

1. “Validación interna”: El sistema deberá utilizar al menos la combinación de RUT y fecha de nacimiento⁴ para identificar a un nuevo usuario. Tras la correcta verificación⁵ de ambos datos el sistema procederá al registro de la persona, indicando, entre otros campos, dirección de correo electrónico, teléfono de contacto, dirección particular, y clave de acceso. El sistema deberá gatillar un correo electrónico de confirmación de registro, el cual, al ser accedido, activará la cuenta del usuario.
2. “Clave Única”: En el caso de que el servicio esté habilitado para la Superintendencia, y que el usuario posea su Clave Única, el sistema deberá utilizar el servicio de Clave Única provisto por la Unidad de Modernización y Gobierno Digital. En el caso que el usuario no posea su Clave Única, se deberá utilizar el procedimiento descrito en el punto anterior “Validación interna”.
3. “Número de Serie”: En el caso de que el servicio esté habilitado para la Superintendencia, y que el usuario no posea su Clave Única, el sistema utilizará el servicio de validación de número de serie de la Cédula de Identidad.

Es importante señalar que no se deberán ingresar manualmente los datos personales del usuario como el nombre completo, fecha de nacimiento y sexo, ya que estos provendrán de la integración con un sistema interno de la Superintendencia.

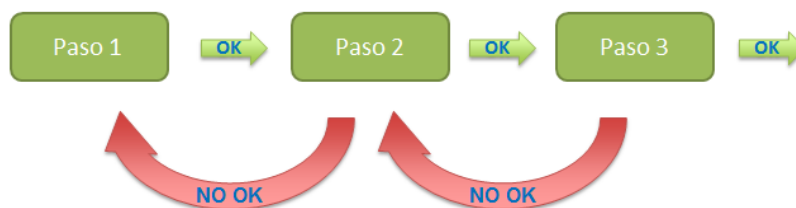
⁴ Es posible que este mecanismo de registro se vea robustecido agregando otro tipo de información personal.

⁵ La verificación será mediante el uso de servicios web provistos por SUSESO, los cuales responderán de manera afirmativa o negativa sobre la combinación de datos entregada.

Formulario único

Una vez el usuario se ha autenticado exitosamente, accederá a un formulario único de presentación de reclamaciones.

Sin perjuicio que la interfaz oficial del formulario que asista al usuario en el ingreso de su caso es parte del desarrollo de la componente tecnológica Superintendencia en Línea, en el presente desarrollo de todas maneras debe existir una interfaz de ingreso propia, con todas las validaciones y reglas de negocio asociadas. Es deseable que la interfaz esté basada en un modelo de asistencia paso a paso:



Modelo de asistencia paso a paso

El concepto de unicidad para el formulario de ingreso proviene de que el mismo formulario será utilizado por todos los tipos de reclamaciones que ingresen a la Superintendencia, no importando la materia a la que estén relacionados.

Creación del caso

Este paso comienza una vez el usuario ha sido autenticado y debe considerar las siguientes características:

- a) **Identificación del Tipo de Ingreso:** Se debe identificar el tipo de ingreso, esto significa informarle al usuario los distintos tipos de ingresos que puede realizar, ya sean de Juicios, Transparencia, Denuncia relacionada a Licencias Médicas, Consultas, Reclamaciones u Otros Tipos de Ingreso. Sin perjuicio de que cada uno de estos tipos de ingreso deben estar modelados en el Procedimiento Administrativo Electrónico, los pasos y funcionalidades a continuación apuntan al ingreso de una Consulta o de una Reclamación, aun cuando la mayor parte pueden ser reutilizados para los otros flujos mencionados.
- b) **Especificación de la materia del caso:** El sistema deberá proveer un mecanismo para especificar el motivo del ingreso. Este concepto se conoce como Materia. Es posible que un usuario pueda especificar más de una Materia a la vez, todas pertenecientes al mismo caso.

Existe la posibilidad de que en un ingreso presencial, la materia mencionada por el usuario no sea de competencia de la Superintendencia, en este caso deberá quedar un registro de la solicitud, y no continuar con el flujo. En el caso que el ingreso sea remoto, es decir, donde el usuario de manera autónoma ingresa al sistema, y la materia no exista en el listado provisto, bastará con que el usuario seleccione la opción "Otros ingresos o solicitudes".

En el caso de que la materia sí sea de competencia de la Superintendencia, se continuará con el flujo.

c) **Consulta, Reclamación o Seguimiento:** Se debe identificar si el usuario realizará una Consulta, una Reclamación o a un Seguimiento. Un seguimiento se refiere a la revisión, mediante otro proceso, si el resultado de una reclamación que ya finalizó con un dictamen favorable al usuario, ya fue ejecutado por la entidad.

d) **Relación con casos existentes:** En el caso de que se trate de una reclamación, se debe especificar si se trata de una nueva reclamación, o de si tiene relación con algún caso del mismo usuario dentro de la SUSESO, ya sea resuelto o en trámite, pudiendo acceder a ellos ya sea para ver su estado o para anexar documentación adicional.

En caso de que se trate de anexar documentación adicional a un caso existente, el sistema no deberá permitir el ingreso de un documento que ya exista. Para ello el sistema deberá realizar la comparación mediante un hash, con todos los otros documentos ya anexados al expediente.

En caso de que no existan casos previos o de que se trate de la apertura de un nuevo caso de reclamación, se deberá continuar con la opción de “Creación de nueva reclamación”.

e) **Especificación del caso:** Se debe proceder a la especificación del caso en sí mediante datos identificatorios, por ejemplo, el folio de la licencia o fecha de accidente laboral. El formulario deberá permitir el ingreso de 1 o más registros.

De manera interna, el sistema deberá consultar a los sistemas integrados⁶ si se posee información del caso especificado. En caso de que la respuesta sea negativa, se deberán llenar los campos que permitan identificarlo.

En esta sección, se deben considerar vistas distintas dependiendo de la forma de ingreso. En el caso que este sea de forma remota, el usuario es quien debe ingresar los datos identificatorios de su o sus casos a reclamar. En el caso que el ingreso sea en forma presencial y por lo tanto el usuario es asistido por un funcionario de la Superintendencia de Seguridad Social, el sistema hará una búsqueda con los sistemas para obtener todas las licencias o permisos que han sido rechazados (mediante el RUT del usuario), y las mostrará en la vista del funcionario de manera de solo seleccionar las que correspondan al origen de la reclamación. Siempre debe existir la opción de ingresar datos de manera manual.

Para efectos de reclamaciones de materias que no poseen documentos identificatorios de los casos, no aplica la búsqueda integrada mencionada anteriormente.

f) **Requisitos de admisibilidad:** Se refiere a la completitud de diversos campos asociados al tipo de caso especificado y se conforma de 2 conjuntos de datos: 1. Aquellos que deben ser completados en forma manual ya sea escribiendo o seleccionando opciones; 2. Aquellos que se refieren a adjuntar archivos digitalizados y que debe proveer el usuario que realiza la reclamación.

Los requisitos de admisibilidad dependen tanto de la materia como de la submateria. La submateria también es conocida como el motivo específico de la reclamación y puede ser especificada de 2 maneras distintas:

Si el caso está relacionado a licencias médicas o al seguro laboral, y además, si al especificar el caso (punto anterior, letra d) se encuentra dicha licencia o permiso en los sistemas internos, es posible detectar automáticamente la submateria y por lo tanto podría no ser ingresada por el usuario ya que el sistema la sugerirá automáticamente, aun cuando pueda ser cambiada.

⁶ Para mayor profundidad sobre este tema, revisar el título “Modelo de Integración” descrito dentro de las funcionalidades del subproceso siguiente “Asignación del expediente”

En caso contrario, la submateria deberá ser ingresada por el usuario reclamante.

Algunas consideraciones sobre los requisitos de admisibilidad que son adjuntos:

- La matriz de requisitos debe poder ser administrable, tanto para agregar o quitar requisitos, como para cambiar la obligatoriedad de los mismos.
- Si no se puede adjuntar un requisito, el sistema dará una advertencia, y en caso que el usuario de todas maneras insista con el ingreso, se deberá generar una respuesta automática en pantalla, cerrando el caso indicando que su caso ha sido cerrado por falta de antecedentes, entregando un comprobante en pantalla que indique los documentos faltantes y las instrucciones para volver a presentar el caso.
- En el caso de que sea un representante del afectado, debe incluir el “poder” como documento anexo.

g) **Otras consideraciones del formulario:**

- Debe ser obligatorio poner al menos 1 dato de contacto. En caso de que se especifique una dirección de correo electrónico, y/o un número de teléfono, el formulario deberá validar el formato de estos datos.
- Si el RUT del reclamante es una persona jurídica, el correo electrónico debe ser un campo obligatorio (en caso de que no lo tenga ya registrado en su cuenta de usuario).
- Debe existir un checkbox con el texto “Autorizo la notificación electrónica”. En caso de que el usuario marque el checkbox de notificación electrónica y demás acepte las condiciones legales respectivas, deberá obligatoriamente especificar o corregir su correo electrónico (en caso de que no lo tenga ya registrado en su cuenta de usuario, o en caso de que lo quiera cambiar).

h) **Creación expediente electrónico:** La “Creación de nuevo caso” lleva a la creación del expediente electrónico, el cual corresponde a un documento electrónico en XML.

El expediente electrónico deberá tener todas las consideraciones mencionadas en el título “Características del Expediente Electrónico” que se describe a continuación.

La creación del expediente electrónico puede ser gatillada debido a la solicitud de creación de un caso mediante un usuario (conjunto de pasos anteriores); o a través del “Modelo Predictivo”, el cual se describe en el título “Funcionalidades transversales”, más abajo en este mismo documento.

Características del Expediente Electrónico

Los expedientes electrónicos son la base fundamental del nuevo proceso de resolución de casos dado que todo el trabajo se realiza sobre un expediente, por lo que su completitud, calidad, administración, almacenamiento y seguridad deben estar alineados a los principios establecidos por la Superintendencia.

A continuación se mencionan las características que debe cumplir un expediente electrónico:

a) **Atributos:** Los expedientes electrónicos que se creen deberán, a lo menos, sujetarse a las siguientes normas formales:

- i. Indicar la fecha y hora de la creación del expediente y de la incorporación de cada documento que lo integra.

- ii. En el caso que incorpore comunicaciones electrónicas, tanto el emisor como el destinatario del documento deben estar individualizados.
- iii. Tomando en consideración normas de responsabilidad, se debe registrar en forma clara quién es el responsable del registro de cada actividad.
- iv. Para los efectos de identificar los componentes del expediente y facilitar la recuperación eficaz de la información, se deben señalar los metadatos que singularizan el expediente y cada procedimiento. Por lo tanto, el expediente y cada procedimiento debe indicar los metadatos que singularizan sus componentes, y cada documento electrónico debe poseer una identificación, facilitando de esta manera el proceso de almacenamiento y recuperación eficaz de la información. En este sentido se debe especificar una matriz de atributos por tipo de documento que corresponderá a la metadata de cada uno. La metadata del expediente y de cada uno de los tipos de documentos posibles debe poder ser administrable tanto en la incorporación de nuevos atributos como en la modificación de los existentes, tomando los resguardos necesarios en caso de modificar datos sensibles.
- v. Se debe poder incorporar un mecanismo que permita identificar en forma única un expediente, relacionado con un usuario, y que permita la acumulación en caso de ser necesario.
- vi. Se debe definir la forma en que se efectuará la foliación del expediente electrónico así como de los documentos que lo componen.
- vii. La identificación de los documentos que se agregan al expediente debe depender según el orden de su dictación, preparación o presentación, en conformidad a las etapas y plazos del procedimiento.

b) Orden: Tanto los expedientes como los documentos que lo componen debe estar en estricto orden correlativo, según su fecha y hora de creación.

c) Sobre electrónico: En los expedientes electrónicos se deberá poder incorporar tanto los documentos que hayan sido creados electrónicamente como aquellos que fueron digitalizados. Asimismo, se deberán poder incorporar aquéllos que emanen de la propia Superintendencia, como los que se presenten por los interesados, terceros, otras entidades u organismos públicos. En este sentido se debe considerar que los documentos digitalizados deben estar ensobrados electrónicamente. Desde este punto de vista el sistema deberá permitir que:

- i. Se determinen las características que tendrá cada documento, el cual, al ser ensobrado, permitirá identificarlo con las señas de identidad que luego posibiliten el que sea asociado a un determinado expediente.
- ii. El sobre electrónico deberá dar certeza respecto de la autenticidad, integridad y nivel de confidencialidad del contenido.
- iii. El sobre electrónico debe estar estructurado en XML. La estructura de un sobre electrónico debe permitir su firma una vez que en su interior han sido contenidos los documentos electrónicos. También deberá permitir, en caso que corresponda, cifrar su contenido, de manera que sólo su destinatario pueda tener acceso a éste.

- iv. La estructura del sobre deberá contener el o los objetos, o las referencias a ellos a través de URIs⁷ contenidos en el sobre; y todos los requisitos asociados a su firma electrónica.
- v. En caso de que debido a la naturaleza de un documento, no sea posible digitalizarlo para luego ser ensobrado electrónicamente, se debe dar lugar a la formación de una pieza separada, con las respectivas referencias al expediente electrónico.
- vi. Se deben considerar aspectos relacionados con el tamaño de los archivos digitalizados. En efecto, el sistema deberá contar con algún mecanismo que impida almacenar documentos de gran tamaño, ya sea con restricciones a los tamaños y a los formatos válidos; o mediante transformaciones y conversiones internas que adapten el archivo original a uno manejable por el sistema.

d) Documentos privados o reservados: El expediente electrónico debe poder tratar con documentos o piezas que por su naturaleza o por su volumen, no puedan agregarse, o aquellos que tengan el carácter de reservados (como por ejemplo, aquellos que hayan sido declarados como confidenciales por Tribunales de Justicia o autoridad competente).

e) Administración: Tomando en consideración que los documentos que conforman el expediente electrónico pueden ser rectificadas, invalidados o suprimidos, se debe contemplar la posibilidad que siempre se pueda adicionar un nuevo documento electrónico; ya sea para complementar, actualizar o rectificar antecedentes remitidos anteriormente. Para ello, el sistema de información que se levante debe conservar todos los documentos incorporados, tanto los iniciales (documento preliminar) como los siguientes (documentos posteriores). Así mismo, el responsable de un expediente deberá poder administrarlo, e ingresar nuevos documentos, reemplazar o eliminar (dejar inactivos) otros.

f) Completitud y Calidad: El sistema debe considerar todas las características, validaciones y reglas de negocio que determinarán que un documento pueda ser incorporado y asociado a un expediente electrónico y se encuentre completo y con las condiciones de calidad mínimas (para ser puesto a disposición de las unidades resolutorias). En consecuencia, debe existir una estricta relación entre el tipo de caso y los documentos requeridos.

Dado que siempre puede haber cambios, tanto en la normativa como en la modificación o creación de beneficios sociales, esta relación [Tipo de Caso] – [Tipo de Documento] debe poder ser administrable, es decir, se debe poder crear, modificar o deshabilitar Tipos de Casos y Tipos de Documentos, así como su relación entre ellos.

Se definirá como “Tipo de Caso” al conjunto de Materias y Submaterias que el usuario especificará al momento de su creación. Cabe decir que un caso puede tener más de 1 materia y/o submateria.

g) Traspasabilidad: Existe un conjunto de documentos que dada su naturaleza, pueden ser traspasables de un expediente a otro, y en tal sentido ser visualizados o traspasados (según corresponda) según argumento de búsqueda del usuario.

⁷ URI, Uniform Resource Identifier, cadena de caracteres que identifica los recursos de una red de forma unívoca.

h) Registro, publicidad y acceso:

- i. Para dar cabida al principio de la publicidad y permitir que se pueda conocer el estado de tramitación de un procedimiento, se debe poder confeccionar una relación actualizada de los documentos y actuaciones de cada expediente, a disposición de quienes tengan derecho a consultarlo.
- ii. El sistema de Información que se levante debe poder garantizar que se respeten las normas sobre publicidad de los documentos. El principio de la publicidad debería encontrar absoluta aplicación en los expedientes electrónicos, tomando en consideración que tanto los titulares, y eventualmente los organismos con competencia en la materia, puedan conocer el estado de tramitación de algún procedimiento de reclamación, con las debidas restricciones que determina nuestro ordenamiento jurídico. Deben existir versiones de respaldo del expediente electrónico que permitan su conservación para efectos históricos y cumplir, de esta manera, con las normas de seguridad, publicidad y registro.
- iii. En el afán de permitir el acceso a los usuarios a la información, el sistema de información debe proveer mecanismos de acceso eficientes al expediente.
- iv. El Sistema debe permitir la trazabilidad de los documentos electrónicos. Por ejemplo, que tengan una bitácora que permita trazar el uso de estos antecedentes en los distintos reconocimientos en el tiempo.

i) Visualización: La presentación visual de los documentos electrónicos almacenados en los expedientes electrónicos, deberá ser realizada con plantillas de visualización XSL⁸. El XSL deberá tener en su pie de página una glosa que indique que corresponde a un documento electrónico, o una marca de agua que indique lo mismo.

j) Repositorio: Los repositorios que almacenarán los expedientes electrónicos considerarán los siguientes tipos de búsqueda de información: texto completo, XQuery⁹, navegación y búsqueda avanzada.

k) Seguridad: Para los efectos de garantizar los márgenes de seguridad de la información, se debe garantizar la autenticidad e integridad de los documentos originados electrónicamente, como asimismo, la disponibilidad y el nivel de confidencialidad que corresponda. Para ello, se deben aplicar los mecanismos de firmado y encriptación que correspondan.

l) Estructura: Este XML deberá estar estructurado mediante zonas de acuerdo al tipo de información. A modo de ejemplo:

- Zona_0: Reservada para la bitácora de cambios en el expediente
- Zona_A: Datos del ingreso. Ejemplo: fecha, canal de entrada
- Zona_B: Datos de la persona. Ejemplo: RUT, seguro de salud, calidad de trabajador (si aplica)
- Zona_C: Datos de la entidad de origen del problema

⁸ XSL, Extensible Stylesheet Language, es una familia de lenguajes basados en el estándar XML que permite describir cómo la información contenida en un documento XML cualquiera, debe ser transformada o formateada para su presentación en un medio.

⁹ XQuery es un lenguaje de consulta diseñado para colecciones de datos XML. Es semánticamente similar a SQL, aunque incluye algunas capacidades de programación.

- Zona_D: Datos del caso. Ejemplo: materia, submateria, tipo de causal
- Otras zonas según tipo de caso. Ejemplo: Zona_E: Datos de licencias médicas reclamadas; Zona_F: Datos de la denuncia del accidente laboral reclamar; etc.

m) **Webservice de ingreso y validaciones:** : El XML, sin importar su origen, será inyectado a un webservice provisto por el Procedimiento Administrativo Electrónico, el cual debe realizar las todas validaciones asociadas y que hayan sido acordadas previamente. Este webservice debe estar implementado en SOAP teniendo en cuenta todas las consideraciones explicitadas en este listado y deberá retornar un resultado el cual debe estar codificado y documentado.

El webservice deberá cumplir con todas las características expuestas en el punto “Arquitectura SOA” del “Modelo de Integración” descrito en el subproceso siguiente.

n) **Definición temprana:** La definición del XML del formulario único debe realizarse tempranamente durante la ejecución del proyecto, ya que es un elemento necesario para que el componente tecnológico Superintendencia en Línea (que forma parte de otro proceso de adquisición, referido al nuevo sitio web institucional de la Superintendencia), u otra interfaz de ingreso, pueda construirlo.

Fin de recepción del caso

Una vez se ha completado el formulario, se deben gatillar las siguientes acciones:

- Se debe marcar el día y la hora de creación del caso, en bitácora de Zona_0 del XML
- Se debe generar un comprobante de recepción exitosa el cual debe ser en formato imprimible y además debe indicar el tiempo máximo de respuesta, que se traduce en 30 días hábiles posteriores al ingreso. En el caso de que el ingreso corresponda a haber adjuntado un nuevo antecedente, se deberá generar un nuevo comprobante con un nuevo tiempo máximo de respuesta de 30 días hábiles contados a partir de la recepción exitosa de este nuevo antecedente.
- Se debe gatillar el proceso de completitud automática del expediente, todo lo cual se describe en el punto “Modelo de Integración” del subproceso “Asignación de expediente”.

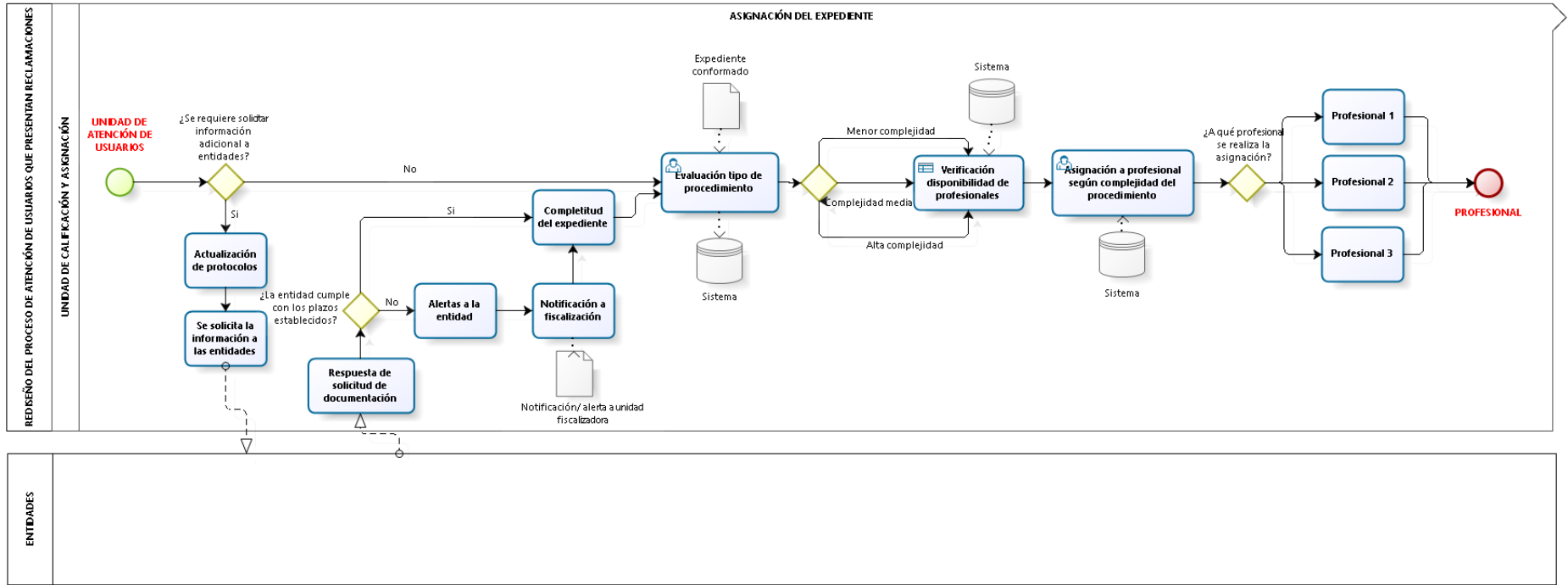
2.3.3.2 Asignación del expediente

2.3.3.2.1 DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO

El subproceso de asignación del expediente, consiste en la incorporación de información, que pueda ser requerida para el estudio de la reclamación por parte del profesional, además de la clasificación del expediente para que posteriormente sea entregado y asignado al profesional médico, jurídico u otro pertinente para realizar el estudio.

Cabe destacar que en este subproceso, la solicitud de documentación adicional sólo se encontrará relacionada a procedimientos excepcionales, y que no serán solicitados por la Unidad de Atención de Usuarios, sino desde la actual Unidad de Gestión de Expedientes. Durante esta etapa, se solicitarán los documentos necesarios para completar el expediente a las entidades pertinentes, quienes además deberán realizar el seguimiento de dicha solicitud y generar alertas de fiscalización en caso en que dichas instituciones no cumplan con los requerimientos.

REDISEÑO DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE USUARIOS QUE PRESENTAN RECLAMACIONES
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL



Una vez recepcionados los expedientes desde la Unidad de Atención de Usuarios, se deberá realizar una evaluación sobre la solicitud de documentación adicional a entidades. En el caso que se requiera adicionar información que puede ser proveída desde las entidades, se actualizarán de forma automática los protocolos mínimos de ingreso y de admisibilidad, con el objeto de disminuir las iteraciones de información durante este subproceso. Se deberá establecer un **nuevo canal de requerimientos en donde exista un workflow directo con las entidades** que permita la solicitud en tiempo real de los antecedentes requeridos. Para lo anterior, se deberá desarrollar una herramienta de seguimiento y gestión, es decir, un workflow con advertencias, alertas de cumplimiento de plazos, que permita generar notificaciones automáticas de correos, escalando cada 3 días al encargado de negocio de la entidad fiscalizada, 6 días a jefatura directa de entidad fiscalizada y 10 días al gerente de dicha Institución.

Una vez que los antecedentes son solicitados a las entidades, se deberá realizar la medición de los tiempos de respuestas, siendo un aspecto relevante el no cumplimiento de los plazos establecidos por la Superintendencia. Si la entidad no cumple con los plazos establecidos, se deberá informar de forma inmediata a la unidad de fiscalización para que acuda a la notificación de la sanción a la entidad por el no cumplimiento de plazos para la entrega de información adicional. Para ello, la unidad de fiscalización deberá tener acceso a los antecedentes que fundamenten la notificación. Además, es importante y sin perjuicio de potenciar el canal de sanciones, que exista la publicación de los resultados de los tiempos de respuestas de las entidades fiscalizadas como canal de apercebimiento y conocimiento de la ciudadanía.

Posteriormente, se realizará la evaluación del tipo de procedimiento, en donde en el largo plazo se diseñará **una regla de negocio que permita identificar la materia sobre la cual se deberá estudiar una respectiva reclamación**. Desde esta evaluación, se identifican tres tipos de procedimientos, uno de ellos correspondiente a uno de menor complejidad, que en la actualidad existe para Licencias Médicas y es desarrollado como el procedimiento *Fast Track*. Además, se identificarán otros dos tipos de procedimientos, uno de ellos en los casos de mediana complejidad y otros de alta complejidad.

Se realizará la verificación de la disponibilidad de profesionales, **mediante una regla de negocio que deberá ser establecida y diseñada para la diferenciación de la carga que debe ser asignada a los profesionales internos con los que cuenta la Institución, o bien a profesionales externos quienes realizarán la evaluación sólo en la presentación de casos especiales¹⁰**.

Posteriormente, se identificará si el estudio de la reclamación debe ser realizado por un profesional de las diversas áreas, diferenciando según la materia que será estudiada, en donde se asigna la carga de expedientes al profesional determinado. Esta clasificación será realizada de forma profunda y especializada, derivando según submateria, grado de dificultad, etc. La asignación al profesional, será realizada de forma directa, sin esperas previas.

¹⁰ Nos referiremos a la externalización de servicios, al estudio de reclamaciones que serán estudiadas por profesionales de la salud o jurídicos, en torno a las reclamaciones que son presentadas por los usuarios en la Superintendencia.

2.3.3.2.2 FUNCIONALIDADES ASOCIADAS AL SUBPROCESO

Modelo de Integración

Para efectos de completitud de los expedientes, se contempla la integración tanto de sistemas como de procesos (desde las entidades fiscalizadas), antecedentes complementarios (tanto fuentes internas como externas) y antecedentes de expedientes existentes (ya sea del mismo requirente o que obedezca al mismo patrón).

A continuación se presenta un diagrama general del modelo de integración



Al respecto, se deben considerar las siguientes características relacionadas al modelo de integración a desarrollar:

- Arquitectura SOA:** Toda comunicación con otros sistemas, ya sean internos o externos, debe ser mediante servicios web que capturen, manejen y disponibilicen la información al sistema. Los webservices de los sistemas que proveerán la información al PAE deben estar disponibles y funcionando como responsabilidad de dicho sistema, y no son parte del desarrollo de la solución actual, sin embargo, si dichos webservices todavía no están desarrollados, será la presente solución tecnológica la que debe dar las definiciones técnicas para que dichos servicios web existan y se puedan integrar correctamente. Por otro lado, el PAE deberá proveer servicios web que otros sistemas deberán poder consumir, como es el caso del componente tecnológico Superintendencia en Línea.

En este contexto de deben considerar las siguientes especificaciones:

- i. Toda comunicación de ser mediante SOAP o REST.
- ii. Uso de niveles de seguridad mediante usuario, clave y algún otro mecanismo adicional, como puede ser el uso de un token de seguridad, restricción por IP u otra alternativa.
- iii. Además de las validaciones de seguridad pertinentes, el webservice debe realizar validaciones de formato y de negocio de acuerdo al sistema y tipo de documento a obtener.
- iv. Debe contar con un registro de todas las transacciones realizadas, tanto válidas como fallidas.
- v. Debe poder manejar y capturar errores, y en caso de que aplique, tener un sistema automático de reintento de la transacción (por ejemplo en el caso de un error por timeout)

b) **Integración con sistemas internos:** Respecto de los sistemas existentes al interior de la Superintendencia¹¹ se mencionan a continuación el estado actual de cada uno, de cara a la integración:

- i. SILMSIL: Sistema desarrollado originalmente en J2EE bajo Tomcat. Actualmente está siendo traspasado a PHP bajo Apache. Actualmente no posee webservices que provean información.
- ii. LME: Sistema desarrollado en Ruby on Rails. Posee múltiples webservices que proveen información, pero ninguno que retorne información específica dado un RUT de un trabajador.
- iii. SIMAT: Sistema desarrollado en PHP bajo Apache. Actualmente no posee webservices que provean información.
- iv. SISILHIA: Sistema desarrollado en PHP bajo Apache. Actualmente no posee webservices que provean información.
- v. SISES: Sistema desarrollado en Ruby on Rails. Actualmente no posee webservices que provean información.
- vi. SIAGF: Sistema desarrollado en JAVA bajo Tomcat. Posee varios webservices que proveen información específica dado un RUT.
- vii. SIVEGAM: Sistema desarrollado en JAVA bajo Tomcat. Actualmente se está desarrollando un webservice que dado un RUT entregará todas las rendiciones asociadas, dentro de un año en particular.
- viii. SIELAF: Sistema desarrollado en JAVA bajo Tomcat. Posee webservices que proveen información de los expedientes.
- ix. SIAFP: Sistema desarrollado en PHP bajo Apache. Posee un webservice REST que provee información específica dado un RUT de beneficiario o causante.
- x. CENTRAL CCAF: Sistema desarrollado en PHP bajo Apache. Actualmente no posee webservices que provean información.

¹¹ La descripción de cada uno de estos sistemas se menciona en el Plan de Desarrollo Tecnológico de la Superintendencia. Por otro lado, la documentación específica de cada uno de esos proyectos está accesible a través del sitio web www.suseso.cl, opción "Programas especiales".

- xi. GRIS CCAF: Sistema desarrollado en PHP bajo Apache. Actualmente no posee webservice que provean información.
- xii. SISESAT: Sistema desarrollado en Ruby on Rails. Actualmente no posee webservice que provean información específica dado un RUT de un trabajador.
- xiii. GRIS MUTUALES: Sistema desarrollado en PHP bajo Apache. Posee un webservice que retorna la afiliación de un trabajador dado un RUT y una fecha de nacimiento. Actualmente no hay otros webservices.
- xiv. SCOD: Sistema desarrollado en Ruby on Rails. Posee un webservice que provee información específica dado un RUT. Se debe destacar que este sistema pretende contener un servicio llamado "Ficha de Usuario"¹², el cual, dado un RUN, contendrá de manera unificada, toda la información de los aplicativos internos, lo que disminuiría la cantidad de interacciones con otros sistemas internos.

c) **Integración con externos:** Respecto de las entidades externas, dependiendo de la existencia de acuerdos de colaboración, nivel y posibilidad de adaptación de los sistemas externos, y posibilidad de adaptación e integración de procesos, la interacción con las entidades externas se hará de 2 maneras distintas.

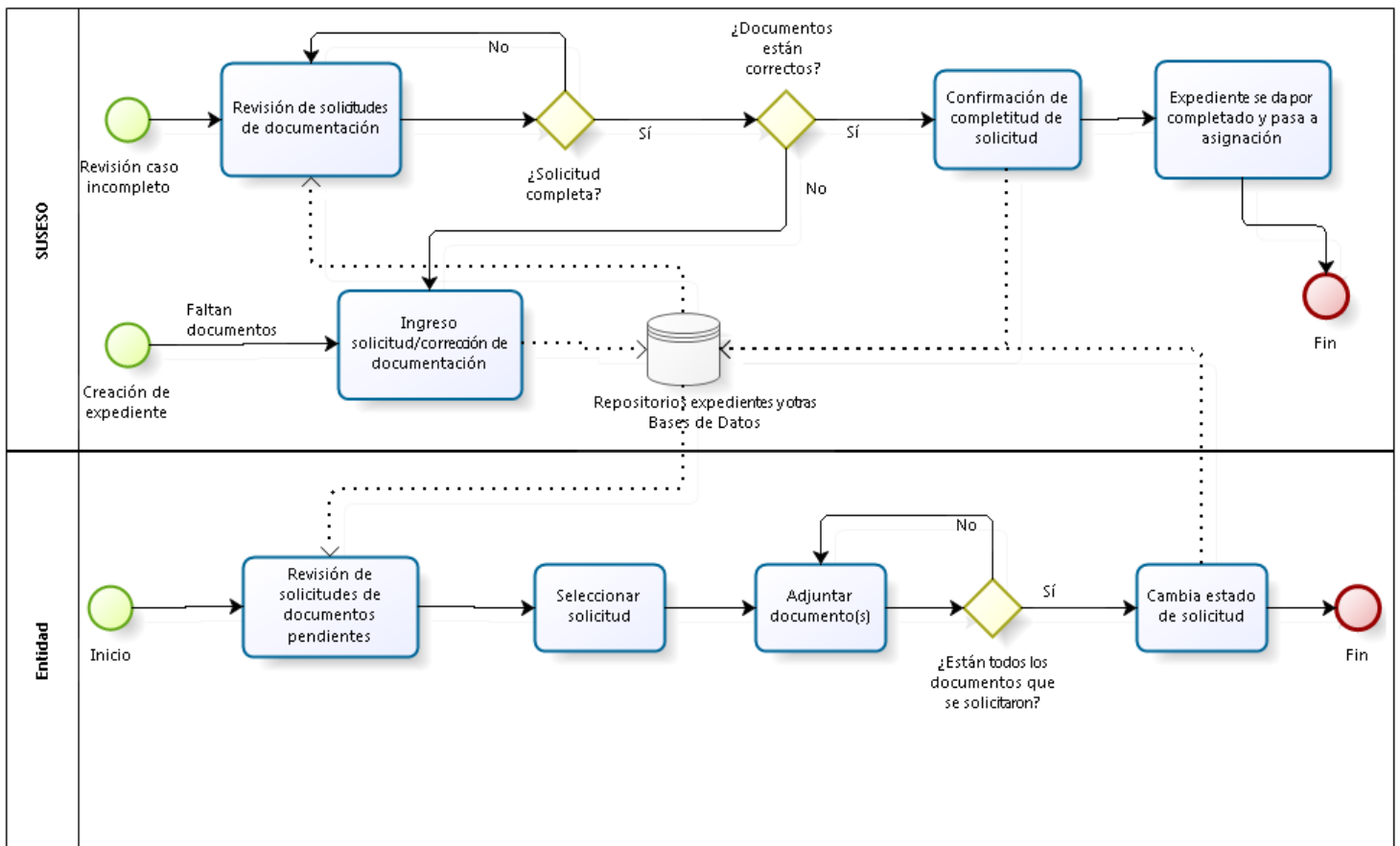
Integración a nivel de sistemas: Para aquellas entidades que sea posible, la integración será a través de webservices. En este sentido se deberá hacer un estudio de la realidad actual de las entidades que proveen información para evaluar la posibilidad de integración mediante servicios web:

- i. FONASA
- ii. COMERE
- iii. COMPIN
- iv. Superintendencia de Salud
- v. Superintendencia de Pensiones
- vi. SRCEI
- vii. SII
- viii. AFC
- ix. ISAPRES
- x. Mutuales
- xi. IPS

Integración no automatizada o de procesos: En el caso que exista algún tipo de documentación que no puede ser entregada mediante servicios web; ya sea porque son documentos que no existen de manera electrónica en la entidad, son documentos demasiado específicos, o porque la entidad no posee sistemas que puedan ser integrados a la presente solución; el requerimiento de documentación hacia la entidad deberá ser mediante un workflow paralelo al de resolución de casos, donde en el sistema se ingresará la solicitud de información, asociada a un RUT, a un caso y a una

¹² La funcionalidad "Ficha de Usuario" se encuentra en una etapa de diseño y evaluación interna, por lo que no puede ser considerada como una funcionalidad existente e implementada. En ese sentido, el modelo de integración no puede depender de ello y por el momento deberá considerar la comunicación directa con los demás sistemas internos, sin perjuicio que una vez implementada la "Ficha de Usuario", el punto de conexión cambiará a ese.

entidad; y la entidad accederá mediante interfaces web a una bandeja de entrada con los requerimientos pendientes, pudiendo resolverlos de manera sistemática uno a uno de acuerdo a la naturaleza de los documentos solicitados. Cabe decir que es posible que la entidad no adjunte de manera correcta el documento solicitado, por lo que el flujo no finalizará sino hasta que se dé por aprobado el requerimiento de información, esto siempre desde el lado del usuario responsable del expediente que solicitó la información.



Consideraciones respecto de este flujo de trabajo:

- i. Las entidades deberán interactuar con el workflow mediante interfaces web.
- ii. El perfilamiento y acceso a este workflow debe ser consistente con la administración general de usuarios del sistema de la solución general, evitando duplicidad de usuarios y permisos.
- iii. Los documentos ingresados por la entidad deben quedar ensobrados electrónicamente, por lo que incluye todas las consideraciones especificadas en el punto "Sobre electrónico" del título "Características del Expediente Electrónico".
- iv. Debe existir un manejo de prioridades y alertas según definición del requirente, lo que se deberá reflejar en la bandeja de entrada de la entidad.
- v. Los plazos y tipos de alertas deben poder ser parametrizables dentro del sistema PAE; y además dependientes de la entidad y del tipo de documento solicitado.

Asignación inteligente

Una vez el expediente ha sido creado y se encuentre completo, debe ser asignado a un profesional para su análisis y resolución. Bajo este contexto, la asignación de los expedientes debe considerar:

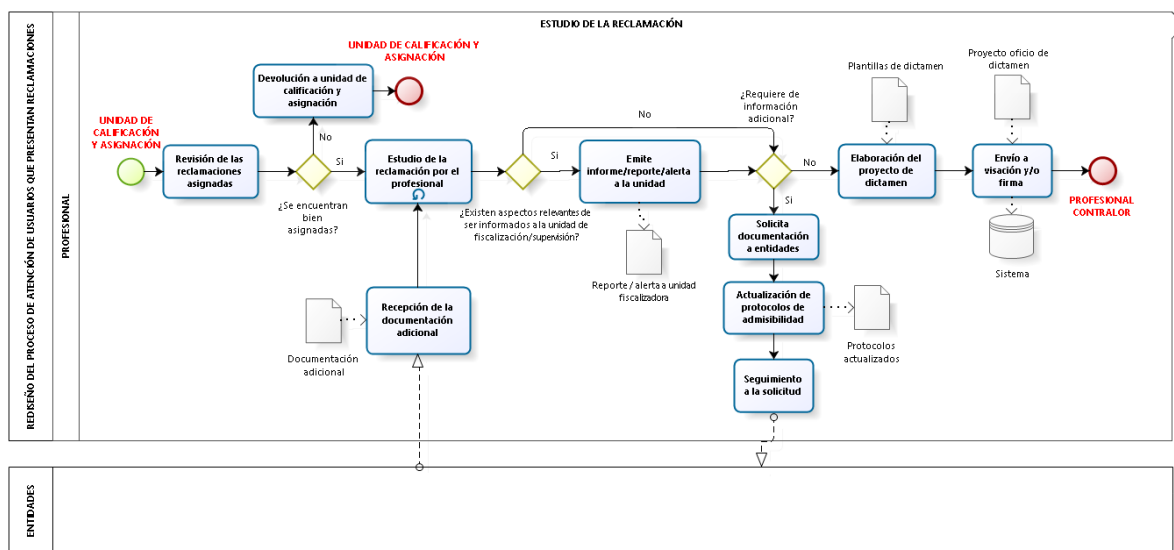
- a) Criterios objetivos y homogéneos para especificar la dificultad de los casos. Para ello, se deberán definir, extraer y analizar las características y variables del expediente que permitan establecer parámetros asociados a la complejidad.
- b) Utilizar variables obtenidas desde el expediente para la definición de campos adicionales que ayuden a la asignación correcta, como es el caso del tipo de causal (jurídica, médica o mixta)
- c) El conjunto de variables que definan tanto al tipo de causal como las complejidades, deben poder ser administrables, ya sea para la creación de una nueva complejidad asociada a una submateria, como para la modificación de una ya existente, agregando, modificando o quitando variables asociadas.
- d) Análisis de relación entre casos: dado el RUT del usuario y algunas de las características o variables obtenidas, el sistema puede sugerir relacionar el presente caso con uno ya existente. Esto, además de enriquecer la información y de ayudar a la resolución del caso, influirá en la asignación, ya que un caso relacionado sería factible de asignar al mismo profesional que lo dictaminó. Una reconsideración es por lo tanto un caso relacionado, y por lo tanto debería llegar al mismo profesional que lo revisó anteriormente.
- e) Disponibilidad de los profesionales: Esto tomando en cuenta que hay profesionales que no dedican su jornada completa a resolución de casos. Dentro del mismo contexto, se deben considerar las ausencias de los mismos, ya sea por temas administrativos, personales o médicos. El dato de disponibilidad de los profesionales será provisto por un sistema de recursos humanos externo al presente Procedimiento Administrativo Electrónico, y por lo tanto el presente sistema deberá considerar algún nivel de interacción con dicho sistema, el cual no necesariamente corresponderá a integración en línea.
- f) Especialidad de los profesionales. Esto tomando en cuenta que hay casos que solo pueden ser analizados por cierto tipo de profesional, por ejemplo, un médico traumatólogo. En este punto, el sistema deberá permitir configurar cruces de especialidades con los tipos de causal y alguna otra variable, por ejemplo, si el tipo de causal es médica, y se puede obtener el código CIE10 del diagnóstico, el sistema podría sugerir la especialidad del médico.
- g) Carga de trabajo pendiente del profesional y productividad del mismo: Variables que deben ser consideradas tanto para la asignación del caso, como para la gestión y análisis general del flujo de trabajo.

Todos los elementos mencionados anteriormente permitirán al sistema sugerir al profesional al que se le podría asignar el caso. Por lo tanto, será el funcionario SUSESO el que decida aplicar dicha sugerencia o, en caso contrario, asignarlo manualmente.

2.3.3.3 Estudio de la reclamación

2.3.3.3.1 DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO

Una vez que el expediente se encuentra asignado al profesional, posteriormente debe ser estudiado y confeccionado el proyecto de oficio de dictamen. El estudio de la reclamación es realizado por un profesional determinado y calificado de acuerdo al tipo de reclamación que se estudiará. Este profesional puede pertenecer al equipo interno de la Superintendencia, o bien a los profesionales específicos de la externalización de servicios.



El profesional recepcionará la carga de trabajo, para posteriormente revisar las reclamaciones que fueron asignadas, con el objeto de detectar en primera línea si la asignación fue realizada bajo criterios idóneos. Cabe destacar que en la asignación de la carga de trabajo, se deberán eliminar los criterios de cuotas o cargas de trabajo previas¹³ por profesionales. Este estudio se realizará por el profesional, analizando todos los antecedentes que se adjuntan por el usuario y aquellos que fueron extraídos desde otras entidades. A partir de ello, se analizará el requerimiento de información adicional, la cual será solicitada por el mismo profesional

¹³ Se podrán crear incentivos para la optimización de los tiempos y recepción de la carga de trabajo.

a las entidades. Si bien los profesionales podrán solicitar antecedentes complementarios, esto será sólo en casos excepcionales, absolutamente calificados y **serán los propios profesionales quien realizarán el seguimiento de las solicitudes y de la actualización de los protocolos de admisibilidad**, esto utilizando el mismo workflow de solicitud y seguimiento de documentación que se detalló en el título “Modelo de Integración”, específicamente en la “Integración no automatizada o de procesos”.

Una vez que es realizado el estudio de la reclamación, el profesional emitirá un dictamen mediante una **plantilla¹⁴ predeterminada, que deberá ser diseñada, a partir de los distintos casos que se puedan identificar según la materia en estudio.**

A partir del estudio de la reclamación, este oficio de dictamen es enviado para su posterior visación por la figura de un médico, o bien, por un abogado que realizan la **labor de contralor de la información emanada en el oficio de dictamen.**

Este oficio de dictamen, es emitido y recepcionado por el profesional contralor, quien revisará la información disponible y visará según su criterio el dictamen.

Cabe destacar que, durante la ejecución de este subproceso, se deberán incorporar criterios que permitan la medición de la productividad de los profesionales, y el costo del estudio de cada una de las reclamaciones.

2.3.3.3.2 FUNCIONALIDADES ASOCIADAS AL SUBPROCESO

Bandeja de entrada

El profesional que resuelve deberá tener a la vista todos los casos asignados en forma resumida en una bandeja de entrada personal. Esta bandeja de entrada, además de información propia de los expedientes, deberá mostrar plazos y alertas; un buscador con filtros, y permitirá ordenar los casos por distintos criterios.

Tras acceder a un caso, la interfaz deberá proveer la siguiente información:

- Acceso al expediente y documentos adjuntos
- En el caso de una licencia médica, mostrar información adicional del médico que otorgó la licencia, y en el caso que aplique, una alerta si este existe en la base interna de médicos licenciosos.
- Mostrar información adicional e histórica del usuario afectado por el reclamo. Ejemplo: licencias anteriores, información del empleador, créditos sociales, presentaciones anteriores en SUSESO, etc.

¹⁴ Estas plantillas deberán ser diseñadas por cada Departamento y en concordancia con la información que es necesaria de adjuntar por parte de los profesionales. Lo anterior, para disminuir los tiempos de tipeo del oficio resolutivo por parte de los profesionales. Además, para contar con criterios comunes de la información que es entregada a los usuarios, cualquiera sea la complejidad del caso en estudio.

Externalización de servicios y trabajo remoto

El análisis de los casos puede ser realizado tanto en las dependencias SUSESO como también deben poder realizarse de manera remota, teniendo en cuenta:

- a) Los profesionales deberán acceder mediante interfaces web, siendo las mismas que se utilizarán cuando el trabajo es local y no remoto.
- b) La bitácora que registre todos los movimientos y cambios de estado de los casos debe incluir información asociada al acceso, como la dirección IP y el navegador utilizado.
- c) En la interacción con los expedientes, deben incluirse las políticas de seguridad y privacidad, así como las normas de responsabilidad.
- d) Se deben incluir todas las consideraciones de seguridad pertinentes, considerando que el profesional estará accediendo mediante internet, y no mediante la red local de la Superintendencia.

Revisión de reclamaciones asignadas

Si al ingresar a un caso el profesional se da cuenta de que existe un problema en la asignación, debe poder devolverlo a la Unidad de Asignación, ingresando una justificación obligatoria.

Por otro lado, el sistema debe permitir la posibilidad de reasignar un caso, independiente de si fue decisión del profesional. Esto aplica a situaciones donde por ejemplo el profesional está ausente por causa de fuerza mayor o porque la asignación fue errónea y el profesional todavía no lo revisa.

Solicitud de documentación adicional

En el caso que el profesional requiera más antecedentes, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El caso debe seguir estando en su bandeja de entrada.
- Se debe incluir una justificación, obligatoria.
- Se debe especificar el tipo de antecedente requerido.
- Se anexa a “posibles” requisitos de admisibilidad para el tipo de caso. El administrador del sistema deberá analizar y decidir si agregar estos “posibles” requisitos de admisibilidad nuevos, a la matriz oficial.
- La solicitud y seguimiento se hará utilizando el mismo workflow de solicitud de documentación a entidades que se encuentra explicado en el título “Modelo de integración”, llamado “Integración no automatizada o de procesos” del subproceso de Asignación.

Interconsultas

El sistema deberá permitir generar interconsultas entre profesionales. Esto significa que se podrá solicitar ayuda a otro profesional. Al respecto, se deben considerar los siguientes aspectos:

- El caso debe seguir perteneciendo al profesional que solicitó la interconsulta.
- Al solicitar la interconsulta, el sistema debe permitir la inclusión de un mensaje que irá anexo al expediente.
- Al profesional consultado le llegará como un caso más a su bandeja de entrada, etiquetado o marcado como de Interconsulta y especificando el profesional que lo solicitó.
- Ambos profesionales, el que solicita y el consultado, deben poder seguir viendo el expediente en todo momento.
- Cuando el profesional consultado tiene una respuesta, el sistema debe permitir la inclusión de esta respuesta la cual debe estar incluida en el expediente.

Estudio de la reclamación

- a) **Manipulación controlada:** Al momento de ingresar a un caso para su estudio, el sistema debe permitir la manipulación controlada de los documentos digitalizados, específicamente debe permitir:
- Destacar secciones u hojas
 - Pegar notas o escribir sobre el documento
 - Destacar y reordenar documentos
 - Hacer zoom sobre el documento (acercar o alejar la vista)

En este sentido, toda manipulación que se haga y se guarde, deberá realizarse sobre copias de los documentos originales, de manera que solo aplique a la vista del profesional y no afecte a los documentos originales, ni orden, ni en contenido.

- b) **Uso de plantillas de resolución:** Una vez que el profesional tiene una propuesta de resolución, el sistema debe permitir generar un proyecto de dictamen en base a plantillas predefinidas. Al respecto, se deben considerar los siguientes aspectos:
- Las plantillas deben poder ser administrables en todo sentido, tanto en contenido como en formato.
 - Las plantillas deberán permitir escoger uno o más motivos de aceptación
 - Las plantillas deberán permitir escoger uno o más motivos de rechazo
 - Las plantillas no deben permitir editar información que provenga del expediente electrónico.
 - Las plantillas deben estar asociadas a tipos de casos.
 - Las plantillas deben estar constituidas por diversas secciones, las cuales pueden ser agregadas por el profesional dependiendo del tipo de respuesta. Asimismo, en caso de que la resolución sea para más de 1 documento a la vez (por ejemplo, varias licencias médicas), se debe permitir respuestas distintas por cada documento.

- Se debe permitir guardar el trabajo hecho como “borrador” o como “final”. En el caso de que se guarde como borrador, no puede enviarse al paso de visación o firma. La plantilla no podrá grabar sus resultados como “final” si no se han escogido todas las respuestas a las reclamaciones incluidas.

Procedimiento automatizado de propuesta de resolución

Al momento de acceder al caso para realizar el análisis necesario para definir su resolución, el sistema deberá hacer su propio análisis automatizado que entregue como resultado una propuesta de resolución. Sin perjuicio de esta propuesta, es el profesional el responsable de la resolución final. Para efectos de la propuesta automatizada, el sistema debe tener en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

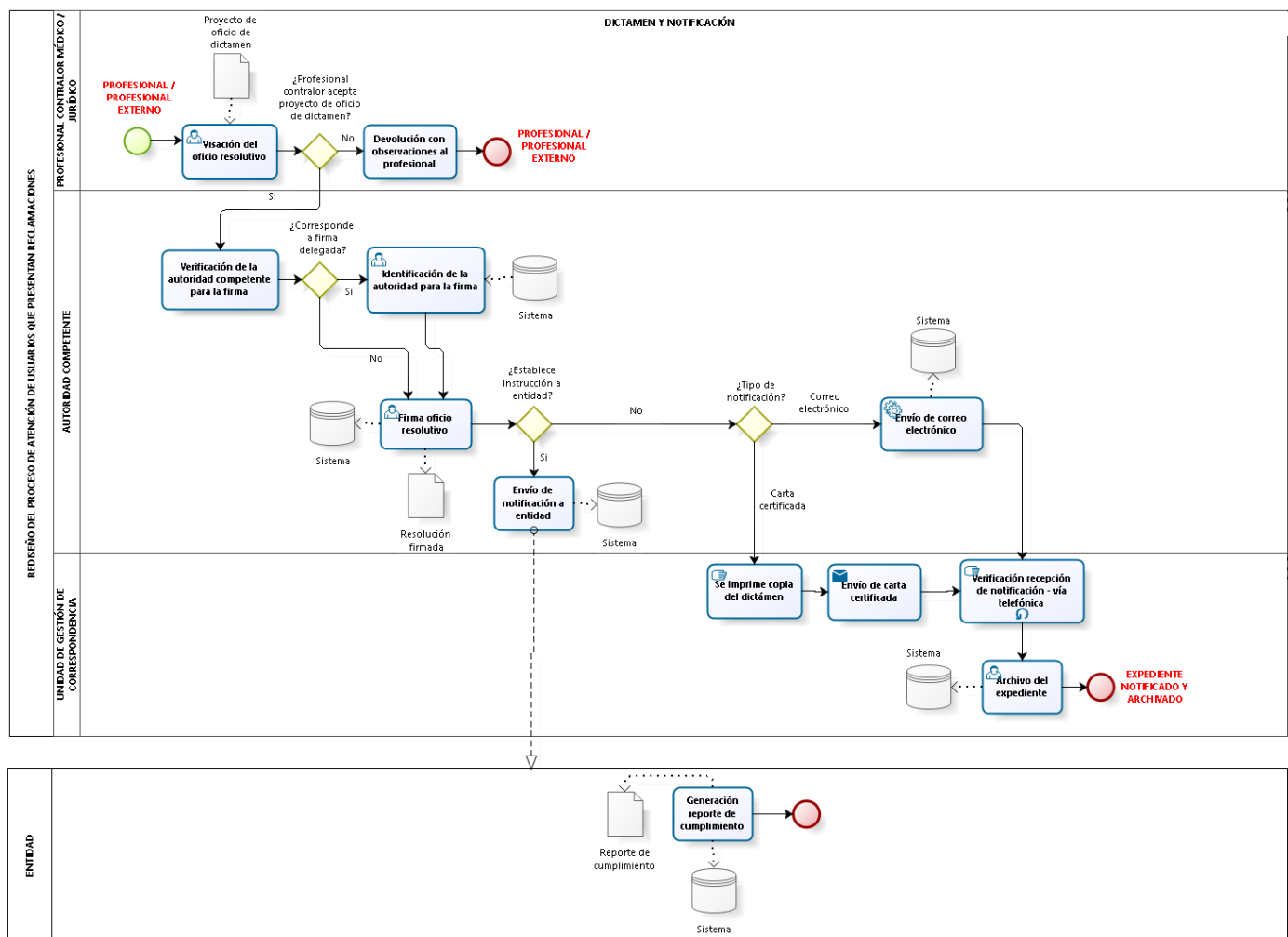
- a) Antecedentes previos: Historial de licencias o permisos laborales, historial de reclamaciones.
- b) Para el caso de licencias médicas: Relación entre el diagnóstico, los días de reposo, la especialidad del médico, seguro de salud, calidad del trabajador, antigüedad con empleador, historial de licencias del médico, historial de licencias del empleador. Se debe analizar el conjunto de variables asociadas a los otros tipos de caso.

El proceso de automatización de propuestas requiere por tanto la definición de un modelo inteligente que considere todas las variables y documentos existentes en el expediente electrónico, así como información histórica del usuario. Esto se traduce en un modelo basado en variables y características, donde la combinación de ellas dará pie a un puntaje de aceptación (o rechazo) que servirá como indicador para que el profesional tome una decisión.

2.3.3.4 Dictamen y notificación

2.3.3.4.1 DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO

El subproceso del dictamen y la notificación, comienza con el envío del proyecto de dictamen, por parte de los profesionales al contralor médico o jurídico, quienes realizan la visación del oficio resolutivo, si esta se encuentra acorde a la materia en estudio. A continuación, se diagrama el proceso en formato BPMN, en donde se encuentran las actividades con sus respectivas variables de decisión en torno a las actividades que son realizadas en el subproceso.



Una vez que es realizado el estudio por el profesional interno o el perteneciente a la externalización de servicios, y que es **despachado al médico o abogado contralor, este realiza el proyecto de oficio de dictamen para la posterior visación del oficio resolutivo**, en donde automáticamente esta es registrada en el sistema. En el caso en que el contralor, no acepte el proyecto de oficio, este será devuelto con observaciones al profesional que realizó el estudio. Posteriormente, se establece que la firma del oficio resolutivo debe ser realizada por una autoridad competente que será asignada de forma automática por sistema, además de que si esta corresponde o no a firma delegada.

Es importante relevar, la incorporación de la **firma electrónica de documentos** (de autoridad o firma delegada), en donde se tendrá como consecuencia la optimización del flujo, además de hacer más eficiente el proceso de visado previo por las autoridades correspondientes.

SUSESO deberá formalizar la figura de contralor médico o contralor jurídico, además del número de visaciones o firmas que deberá tener cada uno de los dictámenes que sean emitidos por la Institución.

Posteriormente, a la firma realizada por la autoridad, el dictamen es notificado al usuario, por correo electrónico o bien por carta certificada, según sea el caso. En el caso que la notificación sea realizada por correo electrónico, se realiza automáticamente una vez que se cuenta con la visación y posterior firma del oficio resolutivo. En el caso que la notificación¹⁵ deba ser realizada por carta certificada, se debe imprimir una copia del dictamen, y realizar el envío de la carta.

Se deja constancia que, para el caso que un dictamen establezca una instrucción a una entidad administradora (como, por ejemplo, pagar un subsidio, dar cobertura a una denuncia, entre muchos otros); el Oficio o Resolución, a todo evento, debe indicar que la entidad debe reportar el cumplimiento de la instrucción en un determinado tiempo, adjuntando el medio de verificación correspondiente. Este "reporte de cumplimiento" será por medio del sistema de información y permitirá a la Superintendencia efectuar seguimiento del cumplimiento de lo dictaminado, y gatillar, en caso que corresponda, la acción de la unidad responsable de la gestión de resultados (por lo tanto, esta unidad podrá accionar a petición de parte, como se indicó en la etapa de ingreso, o de oficio, a partir de los resultados de los reportes de cumplimiento que envíen las entidades).

Se establece como buena práctica, la realización de llamados telefónicos posteriormente enviado el dictamen, con el objeto de asegurar la correcta recepción de la notificación por parte del usuario, en donde en el sistema una vez realizado y verificada la recepción de la notificación, se da por archivado el expediente en el sistema de forma automática, donde se dispondrá de los expedientes archivados, en caso de cualquier solicitud posterior.

¹⁵ La notificación a las entidades fiscalizadas será realizada por medio del workflow.

2.3.3.4.2 FUNCIONALIDADES ASOCIADAS AL SUBPROCESO

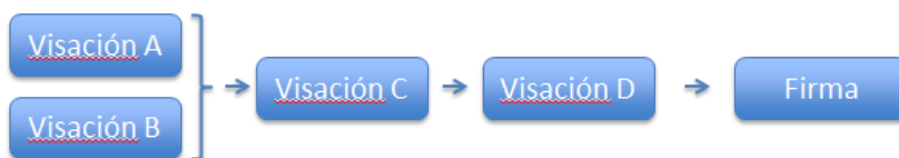
Visación y Firma electrónica

Una vez tomada la decisión de resolución y generado el documento final, éste pasa por un proceso de visación y firma. Considerando esto, se deben tener en cuenta las siguientes características:

- Una resolución puede tener una o varias firmas.
- Todas las firmas serán electrónicas, siendo la última una firma electrónica avanzada.
- La definición de quienes deben aplicar las visaciones y firmas debe poder configurarse por sistema, teniendo conjuntos preestablecidos según materia, submateria y/o complejidad del caso, pudiendo además modificarse en el momento que se requiera, considerando los respectivos permisos y privilegios del usuario que quiera hacer esta modificación. Esto además considera que el sistema debe permitir la configuración de perfiles asociados, es decir, permitir administrar los perfiles, definiendo quienes tienen posibilidad de visar o firmar, de acuerdo a su rol.

En este sentido, el conjunto de visaciones y firmas debe ser parametrizable:

- Por materia
- Por departamento
- Por complejidad
- Por tipo de firma (simple o avanzada)
- Por tipo de causal (legal, médico, otra)
- Se debe permitir asociar plazos (para efectos de alertas y semáforos)
- Visaciones y firmas deben poder definirse de manera secuencial o paralela



- El sistema debe permitir que un visador o firmante pueda rechazar el documento y devolverlo al profesional que generó la resolución, especificando el motivo del rechazo. Esto implicará deshacer las visaciones anteriores, además de dejar el registro respectivo en la bitácora del expediente.
- Al momento de asignar un visador o firmante, el sistema debe conversar con el sistema de Recursos Humanos para verificación de ausencias por días administrativos, feriados legales, licencias médicas, etc. Asimismo, si al momento de asignar el firmante éste está presente, pero luego, al momento que le toca firmar el sistema de recursos humanos informa que está ausente, se deberá gatillar una alerta, y el sistema deberá reasignar la visación o firma respectiva.

Notificación y Despacho

Una vez la resolución ha sido firmada, quedará en un estado tal que marque su cierre en el sistema y así poder realizar la notificación pertinente. Al respecto, se deberá generar la numeración de salida en forma automática y de acuerdo a las políticas de numeración establecidas por la institución.

Una vez que el documento ha sido numerado, se le debe notificar el resultado al usuario que hizo la reclamación, lo cual puede ser hecho de distintas manera según lo permitido por el usuario. El sistema debe permitir registrar la forma y fecha de notificación. En caso de que la notificación sea electrónica, se deben tener las siguientes consideraciones:

- a) **Cuenta de correo:** El sistema debe realizar el envío a través de una cuenta de correo institucional. Esta cuenta de correo se debe poder administrar.
- b) **Uso de plantillas:** De acuerdo a la naturaleza del correo electrónico, es decir, tipo de reclamación y de resultado, los correos se deben basar en plantillas, de manera que estas puedan ser administradas por usuarios que tengan los permisos respectivos.
- c) **Integración con sistemas externos:** Se debe analizar la posibilidad de integrarse con sistemas externos. Por ejemplo el sistema SASI cuando en la distribución está la Presidencia.

Se debe considerar que la notificación está ligada a la distribución expuesta en la resolución, lo que significa que el sistema debe poder registrarlas por separado.

2.3.3.5 Funcionalidades transversales o no relacionadas a los subprocesos

Bandejas de entrada

Independiente del paso en el que se encuentre un expediente, el acceso a ellos será mediante bandejas de entrada. Al respecto, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Registros ordenados por defecto por fecha de ingreso o urgencia
- Existencia de variados filtros de búsqueda
- Vista inicial debe mostrar los registros donde tengo acciones pendientes por ejecutar. Sin perjuicio de ello, se debe poder acceder a una vista con los registros históricos donde ya se completaron las acciones del usuario en cuestión.
- Se debe permitir ordenar por cualquier columna visible
- Para el caso que aplique, se debe permitir el uso de acciones masivas. Por ejemplo: aceptar asignación propuesta
- Se deben mostrar semáforos de alerta asociados a plazos. Los semáforos dependerán de la etapa en la que se encuentra el caso, y del tiempo transcurrido y deben ser parametrizables.

Dado que el sistema registra todas las acciones sobre un caso y los tiempos y plazos asociados, se puede incluir en la vista cualquier tipo de iconografía, color o marca que permita destacar alguna acción en particular.

Formularios y bitácora

Para cualquier formulario existente en el sistema, debe existir la posibilidad de “grabar” sin finalizar, de manera que se pueda seguir completando en un momento posterior.

Para los campos de tipo de fecha, el sistema debe poder asistir el ingreso del campo utilizando calendarios usando el mouse, sin embargo también debe permitir la especificación de la fecha usando el teclado, es decir, no se debe obligar a la utilización del mouse.

Todo expediente debe tener una bitácora de cambios al detalle que incluya, al menos:

- Origen de la acción. Por ejemplo: usuario y dirección IP
- Fecha y hora de la acción
- Acción realizada. En caso de que la acción implique movimiento entre usuarios, se debe especificar el usuario destino

Esta bitácora deberá poder ser visible en todo momento

Panel de Monitoreo Integral

El panel de monitoreo deberá poseer una sección que contenga indicadores de gestión. Estos indicadores deberán estar permanentemente actualizados.

A continuación se lista una primera definición de un conjunto preliminar de indicadores:

a. Indicadores por subproceso

SUBPROCESO	ACTIVIDAD	INDICADOR CLAVE DE DESEMPEÑO		OBSERVACIONES
RECEPCIÓN E INGRESO DE FORMULARIO ÚNICO	PRESENTACIÓN DE UN INGRESO	1.1	<p>Presentación de solicitudes por transparencia</p> <p>(N° de solicitudes de ingreso por presentación de solicitudes por transparencia / Total de presentaciones ingresadas a la Superintendencia) *100</p>	Este indicador permitirá la medición de los ingresos totales que son presentados por los usuarios, y que pertenecen a solicitudes de información por transparencia.
		1.2	<p>Presentación de denuncia a profesionales UCLM</p> <p>(N° de solicitudes de ingreso por denuncia a profesionales UCLM presentados por los usuarios / Total de presentaciones ingresadas a la</p>	Este indicador permitirá la medición de los ingresos totales que son presentados por los usuarios, y que pertenecen a denuncia a profesionales UCLM presentados en la Institución.

			Superintendencia) *100	
		1.3	<p>Presentación de ingresos por juicios</p> <p>(N° de solicitudes de ingreso por juicios / Total de presentaciones ingresadas a la Superintendencia) *100</p>	Este indicador permitirá la medición de los ingresos totales que son presentados por los usuarios, y que pertenecen a juicios presentados en la Institución.
		1.4	<p>Presentación de otro tipo de ingresos</p> <p>(N° de solicitudes de ingreso por otros tipos de ingreso / Total de presentaciones ingresadas a la Superintendencia) *100</p>	Este indicador permitirá la medición de los ingresos totales que son presentados por los usuarios, y que pertenecen a otros tipos de ingresos que serán medidos por la Institución.
		1.5	<p>Presentación por consulta o reclamación</p> <p>(N° de solicitudes de ingreso por consultas o reclamaciones / Total de presentaciones ingresadas a la Superintendencia) *100</p>	Este indicador permitirá la medición de los ingresos totales que son presentados por los usuarios, y que pertenecen a consultas o reclamaciones presentadas.

RECEPCIÓN E INGRESO DE FORMULARIO ÚNICO	IDENTIFICACIÓN DE CONSULTA, SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO O RECLAMACIÓN	2.1	<p>Ingresos de consultas</p> <p>(N° de ingresos presentados por los usuarios que se resuelven como consultas / Total de reclamaciones ingresadas a la Superintendencia) *100</p>	<p>En torno a este indicador se podrán diferenciar las consultas resueltas en una primera instancia por los siguientes departamentos:, dado que son los que cuentan con profesionales en una primera instancia.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Departamento de Regímenes de Bienestar
------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Departamento de Regímenes Previsionales y Asistenciales.
	2.2	<p>Ingresos de seguimiento de cumplimiento</p> <p>(N° de ingresos presentados por los usuarios que se resuelven como seguimiento de cumplimiento / Total de reclamaciones ingresadas a la Superintendencia) *100</p>	<p>El objetivo de este indicador es medir los ingresos que son recibidos por la Unidad de Atención de Usuarios y que se derivan al procedimiento de seguimiento de cumplimiento de las instrucciones generadas desde la Superintendencia a las diferentes entidades.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por entidad
	2.3	<p>Ingresos de reclamaciones</p> <p>(N° de ingresos presentadas por los usuarios que se ingresan como reclamaciones / Total de reclamaciones ingresadas a la Superintendencia) *100</p>	<p>Este indicador se puede establecer y desagregar por cada uno de los Departamentos y por el tipo de profesional que realiza el estudio y posterior dictamen de la reclamación.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por departamento - Por profesional
COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA	3.1	<p>Competencia en las reclamaciones</p> <p>(N° de reclamaciones presentadas por los usuarios en donde la SUSESO tiene competencia / Total de reclamaciones ingresadas a la Superintendencia) *100</p>	<p>El objetivo de este indicador es identificar la competencia de la SUSESO, en el total de reclamaciones presentadas.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <p>Identificación del tipo de materia en la competencia de la SUSESO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación Ley N°16.744 - Asignación familiar - Bonos (Leyes 20.505; 20.605; 20.665; 20.743) - Licencia médica - Post Natal parental

			<ul style="list-style-type: none"> - Prestaciones régimen CCAF Ley 18.833 - Servicios de Bienestar del Sector Público - Subsidios (Ley 20.338, Cesantía, SUF, Ley 20.255) - Subsidio por incapacidad laboral
		<p>3.2</p> <p>Conformidad con la información entregada</p> <p>(N° de usuarios que presenta conformidad con la respuesta entregada por la Superintendencia / Total de reclamaciones ingresadas a la Superintendencia) *100</p>	<p>Mediante este indicador, se identificará la proporción de ingresos de reclamaciones que se constituyen por medio de la no conformidad de los usuarios con la información entregada en una primera instancia por la Superintendencia.</p> <p><i>*Para este indicador se propone la elaboración de una herramienta que permita monitorear la conformidad de los usuarios con la información y orientación que se entrega por parte de la Superintendencia.</i></p>

RECEPCIÓN E INGRESO DE FORMULARIO ÚNICO	INGRESO DE RECLAMACIONES	4.1	<p style="text-align: center;">Nuevos expedientes</p> <p>(N° de reclamaciones que se constituyen como nuevos expedientes / Total de reclamaciones ingresadas a la Superintendencia) *100</p>	<p>Estos indicadores, además de monitorear los antecedentes que se constituyen como nuevos expedientes, se pueden diferenciar por aquellos que corresponden a solicitudes de incorporación de antecedentes en expedientes ya conformados o bien en información previa con la que cuenta la Superintendencia.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por tipo de materia - Por departamento
		4.2	<p style="text-align: center;">Incorporación de nuevos antecedentes</p> <p>(N° de reclamaciones a las que se ingresan nuevos antecedentes / Total de reclamaciones ingresadas a la Superintendencia) *100</p>	
	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DE	5.1	<p style="text-align: center;">Cumplimiento requisitos de admisibilidad</p> <p>(N° de reclamaciones que cumplen con los</p>	<p>Este indicador, permite monitorear del total de reclamaciones presentadas, aquellas que cumplen con los requisitos mínimos de admisibilidad</p>

ADMISIBILIDAD		requisitos mínimos de admisibilidad de las presentaciones ingresadas/ Total de reclamaciones ingresadas a la Superintendencia) *100	formalizados en los protocolos de cada Departamento.
	5.2	Protocolos de admisibilidad (N° de protocolos de admisibilidad sociabilizados/ N° total de Departamentos que han establecido protocolos) *100	Es relevante que cada uno de los Departamentos formalice y sociabilice los protocolos de los requisitos mínimos de admisibilidad que son definidos por cada Departamento. Desagregación del indicador: - Por protocolo definido por los departamentos
COMPLETITUD DE LA INFORMACIÓN	6.1	Cumplimiento total de la documentación (N° de reclamaciones que ingresan con la totalidad de la documentación mínima necesaria / Total de reclamaciones ingresadas a la Superintendencia) *100	Mediante el monitoreo de este indicador, se identificarán aquel porcentaje de reclamaciones que cumplan con el total de la documentación mínima necesaria para la conformación del expediente. Desagregación del indicador: - Por tipo de materia
	6.2	Información adicional del usuario (N° de solicitudes de información adicional solicitadas al usuario/Total de solicitudes de información que son solicitadas) *100	Este indicador permite monitorear la proporción del total de solicitudes de información que se generan para la completitud del expediente, y que se constituyen como información adicional solicitada al usuario.

	TIEMPO DE ENVÍO A LA ASIGNACIÓN DEL EXPEDIENTE	6.3	Tiempo del subproceso Días que se demora la Unidad de Atención de Usuarios en la entrega de la reclamación a la Unidad correspondiente.	Por medio de este indicador, se podrá monitorear el tiempo total del subproceso.
ASIGNACIÓN DEL EXPEDIENTE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN A ENTIDADES	7.1	Solicitudes de información a entidades (N° de solicitudes de información adicional solicitadas a las entidades/Total de solicitudes de información que son solicitadas) *100	La solicitud de la información adicional a entidades, se puede medir mediante la formulación de este indicador, la cual se puede desagregar por el tipo de entidad a la cual se le solicita la información adicional. Desagregación del indicador: - Por entidad
		7.2	Respuesta de entidades en los plazos establecidos (N° de solicitudes de información adicional solicitadas a las entidades que cumplen con los plazos establecidos/Total de solicitudes de información que son solicitadas a entidades) *100	El monitoreo de este indicador, resulta trascendental para la acción fiscalizadora de la SUSESO. Desagregación del indicador: - Por entidad
		7.3	Iteración con entidades (N° de respuestas recepcionadas por las entidades/Total de solicitudes de información que son solicitadas a entidades) *100	Mediante este indicador, la institución podrá monitorear la iteración de las solicitudes de información que son solicitadas a las entidades fiscalizadas. Desagregación del indicador: - Por entidad

		<p>7.4</p>	<p>Notificación a fiscalización</p> <p>(N° de notificaciones realizadas a fiscalización por no cumplimiento de plazos de las entidades /Total de solicitudes de información que son solicitadas a entidades) *100</p>	<p>El no cumplimiento de los plazos establecidos por las instituciones fiscalizadas, tiene como consecuencias envíos de notificaciones a la unidad de fiscalización.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por entidad
		<p>7.5</p>	<p>Actualización de protocolos</p> <p>(N° de actualizaciones realizadas a los protocolos de admisibilidad/año)</p>	<p>Al solicitar información adicional a las entidades, se tiene como consecuencia la actualización de los protocolos mínimos de admisibilidad, con el objeto de disminuir las iteraciones de información con las entidades fiscalizadas.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por tipo de protocolo
<p>ASIGNACIÓN DEL EXPEDIENTE</p>	<p>EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTO</p>	<p>8.1</p>	<p>Tipo de procedimiento – Baja complejidad</p> <p>(N° de reclamaciones que ingresan al procedimiento de reclamaciones de baja complejidad / Total de reclamaciones ingresadas a la Superintendencia) *100</p>	<p>Mediante el monitoreo de estos indicadores, se podrá establecer la desagregación de la carga de trabajo en tres tipos de procedimientos correspondientes a los de baja complejidad, media complejidad o bien alta complejidad.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por departamento - Por profesional - Por modelo de trabajo: Asignación de carga interna o externa
		<p>8.2</p>	<p>Tipo de procedimiento – Media complejidad</p> <p>(N° de reclamaciones que ingresan al procedimiento de reclamaciones de mediana complejidad / Total de reclamaciones ingresadas</p>	

			a la Superintendencia) *100	
		8.3	Tipo de procedimiento – Alta complejidad (N° de reclamaciones que ingresan al procedimiento de reclamaciones de alta complejidad / Total de reclamaciones ingresadas a la Superintendencia) *100	
	ASIGNACIÓN A PROFESIONALES	9.1	Asignación a profesionales (N° de reclamaciones que son asignadas a los tipos de profesionales que realizan el estudio de las reclamaciones / Total de reclamaciones ingresadas a la Superintendencia) *100	Es relevante poder monitorear la asignación de la carga de trabajo a los diversos profesionales, ya sea por dependencia de cada uno de ellos o bien en torno al tipo de profesional que estudiará la reclamación, es decir, profesionales del área de la salud, área jurídica o bien del área de la ingeniería. Desagregación del indicador: – Por departamento – Por profesional
	TIEMPO EN LA ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN AL PROFESIONAL	10.1	Tiempo de asignación a profesionales Tiempo total de demora entre la entrega del expediente para asignación hasta que el profesional acusa recibo de la reclamación para el estudio	El objetivo de este indicador, es identificar el tiempo total en la asignación de los expedientes a los profesionales destinados para el estudio de la reclamación.
ESTUDIO DE LA	SOLICITUD DE	11.1	Solicitudes de información adicional por el	En este subproceso, resulta relevante que el expediente sea asignado al profesional en total

RECLAMACIÓN	INFORMACIÓN ADICIONAL		<p>profesional</p> <p>(N° de solicitudes de información adicional requeridas por el profesional/ Total de reclamaciones asignadas al profesional) *100</p>	<p>completitud, para ello el profesional no debiese solicitar información adicional y es por medio de este indicador que se permite monitorear las solicitudes de información adicional que son solicitadas por el profesional.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por departamento - Por profesional
		11.2	<p>Actualización de protocolos</p> <p>(N° de actualizaciones de protocolos/profesional)</p>	<p>Por cada una de las solicitudes de información adicional que son solicitadas por el profesional, se establece actualizaciones de protocolos de los requisitos mínimos de admisibilidad.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por departamento - Por profesional
	INTERCONSULTAS	12.1	<p>Solicitudes de interconsultas hechas por el profesional</p> <p>(N° de solicitudes de interconsultas requeridas por el profesional / Total de reclamaciones asignadas al profesional) * 100</p>	<p>El objetivo de este indicador es medir la cantidad de ayuda que requiere un profesional para resolver un caso. Se debe diferenciar este indicador en aquellos que son resueltos por profesionales del área de la salud, área jurídica o bien del área de la ingeniería.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por departamento - Por profesional - Por modelo de trabajo
	PRODUCTIVIDAD DE	13.1	<p>Productividad</p>	<p>El objetivo de este indicador es medir la productividad de los profesionales en torno a la</p>

PROFESIONALES		(N° de reclamaciones que son resueltas por el profesional en el periodo t/ Total de reclamaciones asignadas al profesional en el periodo t)	<p>resolución de las reclamaciones por un periodo de tiempo. Se debe diferenciar este indicador en aquellos que son resueltos por profesionales del área de la salud, área jurídica o bien del área de la ingeniería.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por departamento - Por profesional - Por modelo de trabajo
TIEMPOS DE RESOLUCIÓN	14.1	<p style="text-align: center;">Tiempo promedio</p> <p>(Tiempo total de la resolución de una reclamación / Total de reclamaciones asignadas al profesional en el periodo t)</p>	<p>Este indicador tiene como objeto el monitoreo del tiempo promedio de estudio de una reclamación. Es relevante poder establecer el tipo de contrato mediante el cual se realizará la diferenciación de las horas contratadas, es decir, por jornada, horas de honorarios, etc.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por departamento - Por profesional - Por tipo de contrato - Por modelo de trabajo
RESULTADO DE LAS NOTIFICACIONES	15.1	<p style="text-align: center;">Reclamaciones con resultado positivo / negativo¹⁶</p> <p>(N° de reclamaciones con resultado positivo/negativo / Total de reclamaciones)</p>	<p>Este indicador se puede desagregar por cada uno de los departamentos que estudian las reclamaciones presentadas por los usuarios.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por departamento

¹⁶ En este indicador es relevante poder identificar aquellas reclamaciones en las cuales la Superintendencia no tiene pronunciamiento en una reclamación tramitada.

			ingresadas a la Superintendencia) *100	– Por profesional
	COSTO INDIVIDUAL POR RECLAMACIÓN	16.1	Costo de la reclamación (N° de reclamaciones con dictamen emitido / Remuneración bruta promedio por profesional)	A partir de la remuneración recibida por el profesional, y en torno a las reclamaciones que cuentan con un dictamen emitido, el objetivo de este indicador es calcular el costo promedio de una reclamación por profesional. Desagregación del indicador: – Por profesional
	TIEMPO EN LA ENTREGA DEL DICTAMEN PARA LA NOTIFICACIÓN	17.1	Tiempo del subproceso de estudio de la reclamación Tiempo promedio de entrega del proyecto de oficio de dictamen para visación	El objetivo de este indicador, es identificar el tiempo total en la entrega del dictamen por parte del profesional. Desagregación del indicador: – Por profesional
DICTAMEN Y NOTIFICACIÓN	VISACIÓN OFICIO RESOLUTIVO	18.1	Rechazos de proyecto de dictamen - Contralor (N° de rechazos del proyecto de oficio emitido por el profesional que estudia la reclamación y que debe ser revisado por la figura de contralor / Total de reclamaciones enviadas revisión por el contralor) *100	Se tiene como objeto, medir las aceptaciones y/o rechazos en torno al proyecto de dictamen emitido por el profesional y que deben ser revisadas por el contralor. Desagregación del indicador: – Por profesional – Por contralor
		18.2	Días de demora en la revisión por parte del contralor (N° de días de demora en la revisión por parte del	El objetivo de este indicador, es realizar la medición y monitoreo del tiempo que demora la revisión de los proyectos de oficio de dictamen emanada por el

		contralor / Total de días que demora la tramitación de la reclamación) *100	profesional. Desagregación del indicador: - Por contralor
--	--	-----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

DICTAMEN Y NOTIFICACIÓN	18.3	<p>Rechazos de proyecto de oficio de dictamen</p> <p>(N° de rechazos del proyecto de oficio de dictamen emitido por el profesional/contralor / Total de reclamaciones enviadas a visación y/o firma) *100</p>	<p>Mediante el monitoreo de este indicador, se establecen los rechazos del proyecto de oficio que realiza el profesional contralor.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por contralor - Por profesional
	18.4	<p>Días de demora en la asignación a la autoridad competente</p> <p>(N° de días de demora en la asignación a la autoridad competente para la firma / Total de días que demora la tramitación de la reclamación) *100</p>	<p>Este indicador puede ser desagregado por cada uno de los Departamentos.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por departamento
	18.5	<p>Días de demora en la visación/firma del oficio resolutivo</p> <p>(N° de días de demora en la visación/firma del proyecto de oficio de dictamen de la autoridad competente / Total de días que demora la tramitación de la reclamación) *100</p>	<p>Mediante este indicador, se podrá monitorear la demora en relación a la visación y/o firma del oficio resolutivo por parte de la autoridad competente que tendrá la labor de visación de la documentación pertinente.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por autoridad competente
NOTIFICACIONES	19.1	<p>Notificaciones a los usuarios por correo electrónico</p> <p>(N° notificaciones realizadas a los usuarios vía correo electrónico / Total de notificaciones realizadas) *100</p>	<p>Estos indicadores permiten monitorear la proporción de las notificaciones realizadas a los usuarios o fiscalizados por medio de correo electrónico o cartas certificadas.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios

	19.2	<p>Notificaciones a los usuarios vía carta certificada</p> <p>(N° notificaciones realizadas a los usuarios vía carta certificada / Total de notificaciones realizadas) *100</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entidades
EXPEDIENTES DICTAMINADOS	20.1	<p>Expedientes dictaminados</p> <p>(N° de expedientes archivados / Total de reclamaciones ingresadas) *100</p>	<p>Mediante este indicador se monitorea el total de los expedientes que se encuentran archivados, en torno al total de las reclamaciones ingresadas.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por departamento - Por profesional
INSTRUCCIONES A ENTIDADES	21.1	<p>Porcentaje de cumplimiento de instrucciones plasmadas en dictámenes</p> <p>(N° de instrucciones con cumplimiento satisfactorio / Total de instrucciones generadas a entidades) *100</p>	<p>El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento de las instrucciones por parte de las entidades que son plasmadas en los dictámenes emitidos por la Superintendencia.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por departamento

b. Indicadores transversales al proceso

INDICADOR CLAVE DE DESEMPEÑO		OBSERVACIONES
1	<p>Vía de entrada de los ingresos a la Superintendencia</p> <p>(Número de ingresos que se realizan a la Superintendencia por la vía "X" / Total de ingresos de la Superintendencia) *100</p>	<p>Este indicador permite monitorear los canales o vías de acceso que utilizan los usuarios de la Institución, para realizar el ingreso de las reclamaciones a la Superintendencia.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <p>Por vía "X" se entenderá cualquiera de los siguientes caminos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingreso web - Ingreso en entidades: Desagregación por tipo de entidades - Ingreso presencial - Ingreso vía correo postal - Ingreso en sucursales: Desagregación por sucursal
2	<p>Cumplimiento del modelo predictivo de potenciales usuarios</p> <p>(Número de usuarios efectivos que presentan una reclamación a la Superintendencia / Total de potenciales usuarios de la Superintendencia) *100</p>	<p>El objetivo de este indicador es medir la eficacia del modelo predictivo de potenciales usuarios de la Superintendencia, por medio de la asertividad en cuanto a los usuarios que recurren efectivamente a presentar una reclamación por un rechazo realizado desde la entidad fiscalizada, como también por el cumplimiento del modelo predictivo de la completitud de la información con la que cuenta la Institución de forma preliminar a la llegada del usuario a la SUSESO.</p>
3	<p>Cumplimiento del modelo predictivo de documentación a completitud</p> <p>(Número de expedientes que se encuentran con total completitud de la documentación solicitada al momento de presentar una reclamación un usuario / Total de expedientes completos de potenciales usuarios de la Superintendencia) *100</p>	

c. Indicadores de gestión del proceso

INDICADOR CLAVE DE DESEMPEÑO		OBSERVACIONES
1	<p>Satisfacción usuaria neta</p> <p>((Número de usuarios que evalúan con nota superior los servicios proporcionados por la SUSESO menos los usuarios que evalúan con nota inferior los servicios entregados por la SUSESO) / (Total de usuarios evaluados respecto de su percepción)) *100</p>	<p>El objeto de este indicador, es poder medir y cuantificar la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia, en relación a los servicios prestados por la Institución. Cabe destacar que la institución debe elaborar un instrumento que permita la correcta medición y monitoreo de la satisfacción usuaria.</p>
2	<p>Tiempo total de ciclo</p> <p>Sumatoria de los tiempos totales de cada subproceso</p>	<p>Mediante este indicador, se podrá monitorear el tiempo total de ciclo que presenta una reclamación.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por etapa del proceso - Por reclamación
3	<p>Tiempo promedio por reclamación</p> <p>(Sumatoria de los tiempos totales de cada subproceso/ Total de reclamaciones tramitadas en la Superintendencia)</p>	<p>Este indicador permite medir el tiempo promedio que presenta una reclamación a lo largo de su proceso.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por departamento
4	<p>Cumplimiento de las metas comprometidas</p> <p>(Número de reclamaciones que se resuelven en un tiempo no superior a 30 días/Total de reclamaciones tramitadas en la Superintendencia) *100</p>	<p>El monitoreo de este indicador resulta relevante para verificar el cumplimiento de los compromisos institucionales con el proceso de modernización de la Superintendencia. Es relevante conocer que la meta establecida corresponde a tiempos de tramitación de una resolución no superior a 30 días hábiles.</p> <p>Desagregación del indicador:</p>

		– Por departamento
5	<p style="text-align: center;">Costo promedio de la reclamación</p> <p style="text-align: center;">(Costo total que ejecuta la institución en torno al proceso de reclamaciones/ Total de reclamaciones tramitadas en la Superintendencia)</p>	<p>Acorde al modelo de trabajo en el cual se resuelva una reclamación, se deberá evaluar el costo promedio que lleva a cabo el estudio de cada una de ellas, con el objetivo de evaluar el desempeño de cada modelo de trabajo.</p> <p>Desagregación del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Por departamento – Por modelo de trabajo (Con funcionarios internos o mediante la externalización de servicios)

El panel deberá contener además una sección con estadísticas relacionadas a la materia. El propósito principal de ello es poder obtener información relevante y oficial que ayude a generar y mejorar la normativa de la institución y que además sea de impacto público.

Los cuadros estadísticos serán definidos en base a los indicadores.

Tanto la información asociada a indicadores como la de los cuadros estadísticos deberán poder ser accesibles mediante un webservice especialmente desarrollado para que otros sistemas puedan consumirlo y publicar dicha información.

Estado de los casos

En panel de monitoreo deberá permitir conocer el estado de los casos, permitiendo monitorear cualquier cambio realizado. En este sentido, se deberán tener las siguientes consideraciones:

- a) **Listado de casos:** El listado de casos a mostrar debe ser en forma de tabla, donde las columnas a mostrar tendrán la información más relevante de los mismos, al menos, el RUT y el nombre del usuario que hizo la reclamación, el tipo de reclamo, la fecha de apertura del reclamo, el estado del reclamo, la entidad relacionada al reclamo, el profesional que fue asignado el reclamo (en caso de ya haber sido asignado), el resultado del reclamo (en caso de haber sido resuelto).
- b) **Filtros y búsqueda:** El listado debe permitir realizar filtros por los datos más relevantes. Por ejemplo: Entidad, RUT del afectado, Región, Submateria, Profesional que resuelve, entre otros.
- c) **Paginación:** El listado de casos debe estar paginado.
- d) **Orden:** El listado de casos debe poder ordenarse por cualquiera de las distintas columnas que se presentan. En forma predeterminada los casos deben estar ordenados de manera descendente en relación a la fecha de apertura del caso.
- e) **Usuario externo:** El usuario que realizó la reclamación, debe poder saber el estado actual de todos los casos registrados y existentes en SUSESO. En el caso que el caso haya finalizado, debe poder descargar documentación sobre su resultado, al menos su resolución. El sistema deberá permitir habilitar o deshabilitar la descarga de otros tipos de documentos asociados a su caso. Se requiere además que esta información esté disponible a través de un webservice que, dada una identificación, provea esta información, y que por lo tanto pueda ser usado por sistemas externos al Procedimiento administrativo electrónico. Este webservice deberá considerar todas las especificaciones mencionadas en el punto "Arquitectura SOA" del "Modelo de Integración" descrito en el subproceso "Asignación de expediente".

Las vistas de indicadores, cuadros estadísticos y estados de los casos debe poder ser administrable, de manera que estén asociadas a los perfiles de los usuarios.

Se debe tener en cuenta que el sistema deberá permitir diferenciar aquellos casos que están resueltos y liquidados, de los no liquidados. Esto para efectos de mantener consistencia en la contabilidad y pagos respectivos. En particular, este será un insumo para el sistema de gestión de recursos.

Administración del sistema

El sistema debe tener una administración de usuarios centralizada y flexible, considerando perfiles, roles y/o permisos que puedan ser asignados según lo que defina el administrador del sistema. Asimismo, se deben poder administrar las unidades a las cuales pertenecen los usuarios.

Para efectos de seguridad, una vez que un usuario haya sido creado, tras su primer acceso el sistema le debe exigir el cambio de clave.

Sin perjuicio que en los capítulos descritos en el presente documento se mencionan algunos requerimientos asociados a parametrización y administración, el sistema debe permitir la administración de, al menos, los siguientes temas:

- Matricería de documentos relacionados a los requisitos de admisibilidad (tipos de documentos, asignación a materias/submaterias, obligatoriedad)
- Conjuntos de visaciones y firmas, por materia, departamento, etc.
- Escalamiento para gatillar avisos a las entidades
- Plazos para gatillar alertas en toda instancia (plazo máximo, plazo de alerta 1, plazo de alerta 2)
- Permisos para acceso a documentos del expediente
- Plantillas de resolución
- Plantillas de notificación
- Tipo de profesional (médico general, psiquiatra, abogado experto en ...)
- Grupos de campos y características de los casos que definen los distintos tipos de complejidades
- Vistas de los perfiles que acceden al Panel de Monitoreo Integral
- Otros dominios transversales al sistema

Modelo Predictivo

El principal objetivo del Modelo Predictivo es la anticipación a las solicitudes de reclamo que se presenten. Esto requiere tener acceso a la información de los rechazos que se generan en las primeras instancias de decisión.

En particular el modelo predictivo deberá analizar los casos de acuerdo a los criterios predefinidos de caracterización de casos y al perfilamiento de reclamantes, entregando un puntaje o una probabilidad de reclamo para dicho caso. Si dicho puntaje supera cierto umbral, también predefinido (y administrable), se procederá a pre-generar el expediente electrónico, adelantándose a los hechos y al posible reclamo.

En este punto si al pre-generar el expediente, se detecta una situación de falta de documentación por parte de una entidad, se gatillará automáticamente dicha petición en el workflow respectivo descrito en el subtítulo “Modelo de Integración” del presente documento.

Los parámetros relacionados a la caracterización de casos y perfilamiento de reclamantes deben ser administrables. Esto quiere decir que puede cambiar en el tiempo de acuerdo a los comportamientos detectados, agregando o sacando parámetros, relacionando o separando otros, y cambiando sus puntajes o probabilidades individuales.

Migración de datos

El nuevo Procedimiento Administrativo Electrónico pasará a reemplazar al actual workflow existente en la Superintendencia. Esto significa, que en un momento dado habrá casos activos en ambos sistemas al mismo tiempo.

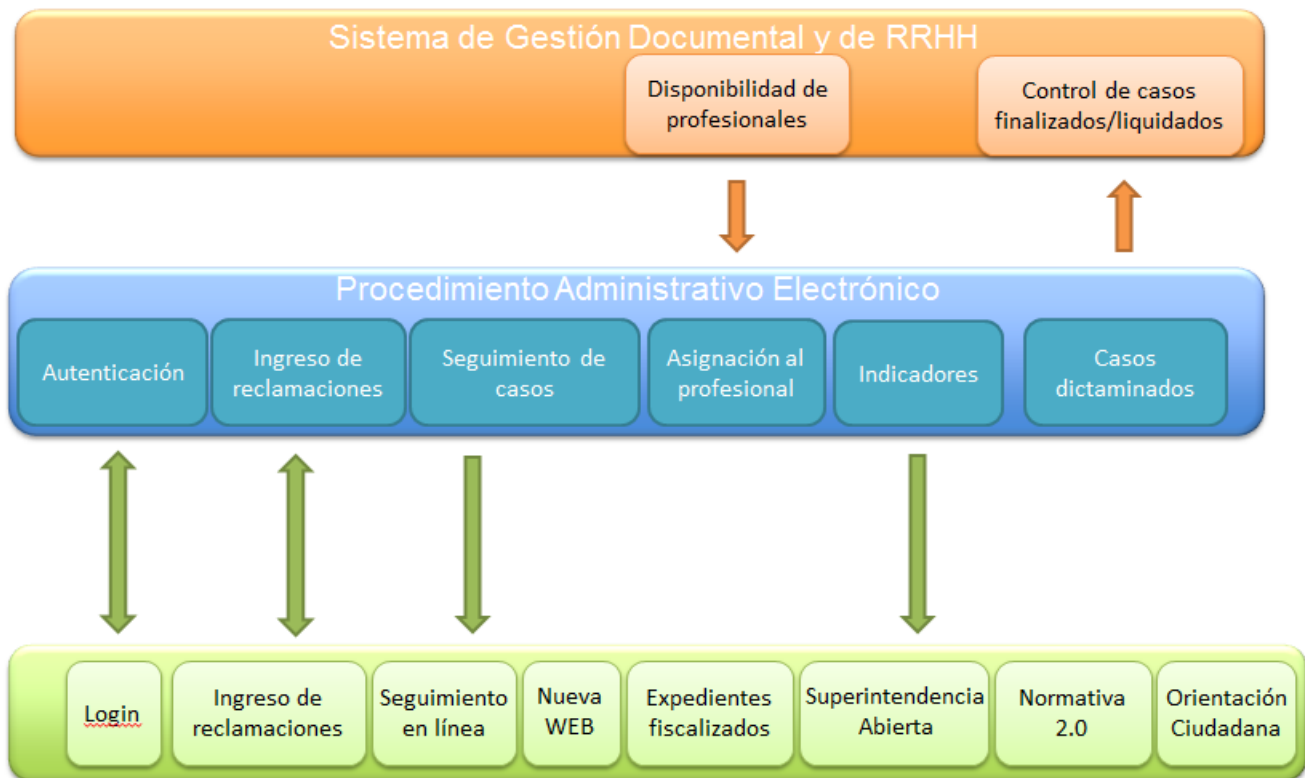
Considerando esto, durante la ejecución del proyecto se deberá incluir una etapa de análisis, propuesta de solución y ejecución, de un modelo de migración y/o acceso a datos residentes en la plataforma actual, que permita resolver casos existentes en dicho Workflow, y que además considere la centralización de datos para la obtención de estadísticas e indicadores.

La propuesta de solución también debe permitir el acceder a información de expedientes no vigentes, en tanto sea necesario acceder a datos de los mismos como información histórica.

Integración con Superintendencia en Línea y Sistema de Apoyo Administrativo (Sistema de Gestión de Recursos)

Como se describió en algunas de las funcionalidades, el Procedimiento Administrativo Electrónico deberá permitir la interacción con otros sistemas tanto internos como externos. En particular, dentro de los sistemas internos se encuentra tanto la Superintendencia en Línea, que corresponde al nuevo sitio web institucional; y el sistema de Gestión de Recursos, el cual corresponde al sistema que mejorará algunos de los procesos financieros y de recursos humanos.

El siguiente diagrama esquematiza las principales conexiones entre el Procedimiento Administrativo Electrónico y estos 2 sistemas.



a) Sistema de Apoyo Administrativo

Existen 2 principales puntos de conexión:

- Disponibilidad de profesionales: Se comunica con aquellas secciones del PAE que requieran saber de la disponibilidad de personal, como puede ser en la asignación a un profesional como en los procesos de visación y firma.
- Control de casos finalizados/liquidados: Se comunica con la sección del PAE que indica cuando un caso ya ha sido dictaminado, esto en el caso que la remuneración del profesional dependa de la cantidad de casos resueltos.

b) Superintendencia en Línea

Existen 4 principales puntos de conexión:

- Login: Deberá existir una concordancia entre ambos sistemas que permita saber cuándo un usuario está correctamente identificado dentro del sistema. Esto es sumamente importante de cara al usuario ciudadano, ya que la interfaz de entrada de ellos es a través de la Superintendencia en Línea.
- Ingreso de solicitudes: Tal como se describe en el subtítulo "Recepción e Ingreso del formulario único", el ingreso de solicitudes, consultas o reclamaciones se puede realizar a través de cualquier interfaz que genere correctamente el XML del caso para inyectarlo en el webservice del PAE especialmente construido para ello.

- Seguimiento en Línea: Tal como se describe en el subtítulo “Estado de los casos” dentro de las “Funcionalidades transversales o no relacionadas a los subprocesos”, el PAE deberá proveer un webservice que permita a otros sistemas, tras la correcta identificación, saber el estado actual de los casos del usuario identificado.
- Superintendencia Abierta: De la misma manera, la Superintendencia en Línea deberá extraer datos del PAE, relacionados a indicadores y estadísticas, también mediante la utilización de un webservice especialmente provisto para ello.

2.3.3.6 Requerimientos no funcionales

Infraestructura

- Bases de datos y repositorio**: La base de datos del sistema debe soportar altos volúmenes de transacciones y carga mixta. Debe proveer escalabilidad y disponibilidad continua de servicios.
Además, debe poseer un repositorio centralizado que permita contener toda la información no estructurada de la institución, donde además deberá permitir la creación de metadatos que permitan facilitar la búsqueda de documentos.
- Comunicaciones**: La infraestructura de comunicaciones debe estar alineada con lo expuesto en la arquitectura de hardware diagramada en el presente documento, donde la comunicación entre servidores será con mediante el estándar Ethernet, sin embargo la conectividad con la librería de cintas debe ser utilizando fibra óptica, optimizando al máximo la velocidad de transferencia para efectos de los respaldos históricos.

Diseño gráfico

Todo el diseño gráfico del sistema deberá cumplir con la normativa establecida por el Gobierno de Chile y que está especificada en el sitio web respetivo:

<http://kitdigital.gob.cl/manual-normas-graficas/>

Niveles de Rendimiento

Se debe considerar que el sistema será utilizado tanto por los propios usuarios de manera remota, como por funcionarios SUSESO asistiendo al usuario. Dado esto, los tiempos de respuesta entre acciones deben ser menores a 1 segundo. Esto aplica para todas las acciones operativas, gatilladas por usuarios, y que son parte del flujo de resolución de casos del sistema.

Por otro lado, al tener una infraestructura con servidores redundantes, la configuración de los mismos debe ser en un modelo activo-pasivo, donde, en el caso de que uno de los servidores deje de funcionar o pierda conectividad, el segundo servidor se activará y pasará a ser el servidor donde se ejecuten las acciones del sistema mientras se solucionan los problemas detectados en el primero.

Seguridad y Privacidad

Desde un punto de vista de la seguridad con que deberá contar el Sistema de Información que se levante en el contexto del Proyecto de Mejora Integral, se precisa que:

- a) Deberá permitir que la información sea respaldada en copias de seguridad y además que sea respaldada con cada proceso de actualización de documentos. Estos procesos deben ser automáticos según la política establecida por la Superintendencia.
- b) Los elementos del sistema relacionados a la configuración, desarrollo e implantación, que sean responsabilidad de ejecución del proveedor, deberán ajustarse a las Normas y Políticas de Seguridad de la Información que rigen a los organismos públicos y a esta Superintendencia, establecidas en: la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 16.395, sobre Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social; en el Decreto Supremo N° 1, de 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Reglamento Orgánico del citado cuerpo legal; en la Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma; en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada; en la Ley N° 19.223, sobre Delitos Informáticos; en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; en el Decreto Supremo que aprueba la Norma Técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos; en el Decreto Supremo N° 83, de 2005, de la Secretaría General de la Presidencia, que aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos; y en la Norma Chilena de Seguridad de la Información.
- c) Deberá mantener medidas de seguridad y barreras de protección, frente al acceso no autorizado de usuarios.
- d) Se deberán considerar buenas prácticas asociadas a la seguridad en la codificación del sistema
- e) Deberá contar con un mecanismo automáticos de monitoreo y alarmas que se activen cuando ocurra un evento no autorizado o fuera de programación, para el caso de eventuales fallas de las medidas de seguridad al acceso.

2.3.4 SOFTWARE PAE

Tal como se menciona en el punto 2.3.2 del presente documento, el Procedimiento Administrativo Electrónico requiere de una serie de componentes para su desarrollo e implementación.

Considerando las componentes mencionadas, y dada la decisión de utilizar software Oracle, la siguiente tabla resume cuáles son los softwares específicos requeridos:

Componente	Software ORACLE
Autenticación y Seguridad	Web Tier
Flujo del proceso (BPM)	BPM Suite
Integración (SOA)	SOA Suite
Gestor de Documentos	Webcenter Content
Servidor de Aplicaciones	Weblogic Suite
Control y Gestión	Enterprise Manager
Reportes y Alertas	Publisher
Base de Datos	Oracle Database

Por otro lado, se revisa la oferta de estos productos en Mercado Público, y se confirma la existencia de los mismos, exceptuando el “Enterprise Manager”; sin embargo dicha componente no es un producto a adquirir, sino que es una suite que Oracle provee en forma gratuita a sus clientes una vez han adquirido otras soluciones.

Para efectos del desarrollo de la Intención de Compra del software mencionado, la tabla a continuación contiene los IDs específicos en Convenio Marco, y los nombres exactos publicados:

Item	ID	Descripción Mercado Público	Cantidad
1	1069328	LICENCIA ORACLE WEB TIER PROCESSOR PERPETUAL UNIDAD	2
2	1069319	LICENCIA ORACLE UNIFIED BUSINESS PROCESS MANAGEMENT SUITE PROCESSOR PERPETUAL UNIDAD	2
3	1069305	LICENCIA ORACLE SOA SUITE FOR ORACLE MIDDLEWARE PROCESSOR PERPETUAL UNIDAD	2

4	1069335	LICENCIA ORACLE WEBCENTER CONTENT - PROCESSOR PERPETUAL UNIDAD	2
5	1069363	LICENCIA ORACLE WEBLOGIC SUITE - PROCESSOR PERPETUAL UNIDAD	2
6	1069125	LICENCIA ORACLE DATABASE ENTERPRISE EDITION - PROCESSOR PERPETUAL UNIDAD	2
7	1268353	LICENCIA ORACLE BUSINESS INTELLIGENCE PUBLISHER - PROCESSOR PERPETUAL UNIDAD	2

2.3.5 HARDWARE PAE

Considerando todas las características especificadas en el presente documento, incluyendo las especificaciones de Software planteadas en el punto anterior, es necesario contar con un hardware robusto y escalable, y que por lo demás permita cumplir con los niveles de rendimiento y de servicio esperados.

En términos generales debe permitir la creación de distintos ambientes virtuales asociados a las distintas capas de software requeridas, tener un sistema de almacenamiento externo al servidor mismo, sistema de respaldo en cintas e infraestructura de red que soporte fibra óptica. A partir de lo anterior, las especificaciones de hardware se traducen en:

- 1) 2x servidores:
 - 32 cores de 4.1 GHz
 - 512 GB RAM
 - 4x 10Gb Ethernet UTP
 - 2x 16Gb FC (Fiber Channel)
 - Licencia ilimitada de Virtualizador OVM, Solaris Containers y Sistema Operativo Solaris

La virtualización debe permitir la configuración de los siguientes ambientes:

- a. *Ambiente Base de Datos – DB Enterprise Edition: 2 cores, 16 threads, 96 GB RAM*
 - Producción: 8 threads, 64 GB RAM
 - QA: 4 threads, 16 GB RAM
 - Desarrollo: 4 threads, 16 GB RAM
- b. *Ambiente para capa de balanceo – Web Tier: 2 cores, 16 threads, 32 GB RAM*
 - Producción: 8 threads, 16 GB RAM
 - QA: 4 threads, 8 GB RAM
 - Desarrollo: 4 threads, 8 GB RAM

- c. *Ambiente para capa BI – BI Publisher: 2 cores, 16 threads, 32 GB RAM*
 - Producción: 8 threads, 16 GB RAM
 - QA: 4 threads, 8 GB RAM
 - Desarrollo: 4 threads, 8 GB RAM

- d. *Ambiente para capa de Integración, capa documental, y de procesos – Webcenter Content, BPM Suite, SOA Suite, Weblogic Suite: 2 cores, 16 threads, 96 GB RAM*
 - Producción: 8 threads, 64 GB RAM
 - QA: 4 threads, 16 GB RAM
 - Desarrollo: 4 threads, 16 GB RAM

- e. *Ambiente para capa de Monitoreo y respaldos – Enterprise Manager: 4 cores, 64 threads, 48 GB RAM*

- f. *Ambiente de control: 2 cores, 16 threads, 16 GB RAM*

- 2) *Sistema de almacenamiento (Storage):*
 - 2 controladoras con 16 cores y 256 GB cache
 - 20 discos de 8TB
 - 2 discos SSD para cache de escritura

- 3) *2x Switches de 20 puertos 10Gb Ethernet UTP*

- 4) *Biblioteca de cintas con al menos 30 slots*

Para efectos del desarrollo de la Intención de Compra del hardware mencionado, las tablas a continuación contienen las fichas técnicas del equipamiento a adquirir, incluyendo los IDs y nombres publicados en Convenio Marco:

Servidores Rackeables

Tipo producto CM	RACK
ID Producto CM	1274461
Descripción	RACK ORACLE ORACLE SPARC T7-1 UNIDAD
Cantidad	2
Marca y modelo	ORACLE SPARC T7-1

Procesador	1 x 32 cores 4,12 GHz
Memoria RAM	512 GB DDR4-2133 LRDIMM
Disco Duro	2 x 600 GB 10000 rpm SAS-3
Unidad Óptica	No
Fuente de poder	2 x 1000W
Red	8 X 10GBPS ETHERNET PORTS
Soporte producto	3 años
Accesorios	2x Cable de poder
Software	Sistema Operativo Oracle Solaris con Fallback-boot Image, y con Oracle VM Server

Biblioteca de cintas modular

Tipo Producto CM	STORAGE
ID Producto CM	1137078
Descripción	STORAGE ORACLE STORAGETEK SL150 UNIDAD
Cantidad	1
Marca y modelo	ORACLE STORAGETEK SL150
Slots	30
Unidades de Cinta	2 x LTO-6 de canal de fibra
Soporte producto	1 Año

Storage y Switches

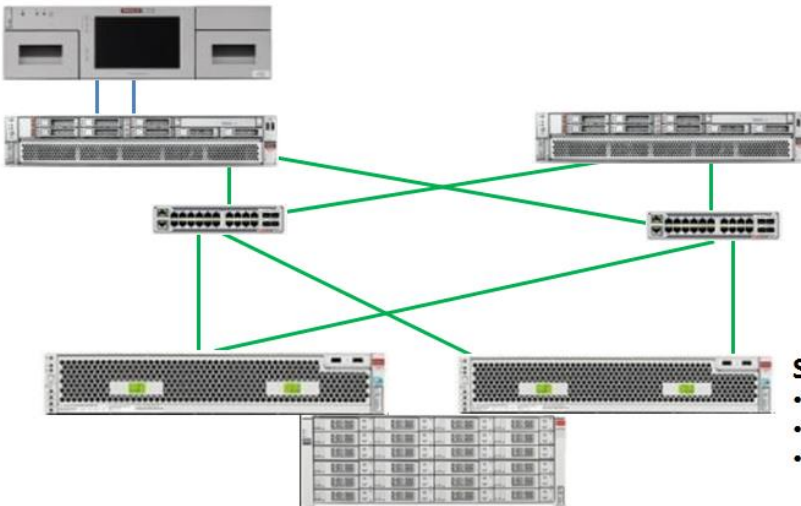
Tipo Producto CM	RACK
ID Producto CM	1314408
Descripción	RACK ORACLE ORACLE ZS3-2 - 2 CONTROLADORAS - 1 AÑO DE SOPORTE - UNIDAD
Cantidad	1

Marca y modelo	1x Rack ORACLE ZFS Storage ZS3-2 – 2 controladoras + 2x Oracle Switch ES1-24
Cores (por controladora)	16 cores
Memoria RAM (por controladora)	256 GB DDR3-1600 RDIMM
Disco Duro	20 x 8 TB 7200 rpm SAS-3 + 2 discos SSD 200GB
Fuente de poder	2x 22 kVA
Soporte producto	1 año
Accesorios	2x Cable de poder
Software	2x Oracle Solaris Cluster Enterprise Edition – Processor Perpetual, 2x Oracle Secure Backup

La arquitectura de las piezas de hardware anteriormente descritas, se puede visualizar en el siguiente esquema:

Librería de Cintas:

- 2x drives LTO-6 FC
- 30 slots



2x Servidores T7-1:

- 32 cores de 4.1 GHz5
- 512GB RAM
- 4x 10Gb Ethernet UTP
- 2x 16Gb FC

2x Switches:

- 20 puertos de 10Gb Ethernet UTP

Storage:

- 2 Controladoras con 16 cores y 256GB de cache
- 20 discos de 8TB
- 2 discos SSD para cache de escritura

— Fibra óptica

— Ethernet

2.4 SUPERINTENDENCIA EN LÍNEA (SEL)

2.4.1 CARACTERÍSTICAS SEL

La Superintendencia en Línea, como subcomponente tecnológico, será el nuevo canal virtual institucional para interacción con los usuarios, por lo tanto pasará a ser la nueva cara de la Superintendencia de Seguridad Social frente a Chile y el mundo. Es por esto que el producto final debe ser un sitio robusto, escalable, moderno y que permita por sobre todo, interactuar con los chilenos de manera personalizada, rápida y eficaz.

Considerando los objetivos planteados para el Proyecto de Mejora Integral, a continuación se describen los módulos requeridos y sus características principales.

2.4.1.1 Lineamientos Generales

2.4.1.1.1 **NORMATIVA**

El nuevo sitio Web de la Superintendencia debe considerar los siguientes lineamientos asociados a las normas fijadas para el desarrollo de sitios Web de los órganos de la Administración del Estado:

- Ley N° 17.336 de Propiedad Intelectual, especifica las obligaciones referidas a la propiedad sobre las creaciones intelectuales, del 2 de octubre de 1970.
- Ley N° 19.628 de Protección de la vida privada en lo concerniente a datos personales, del 28 de agosto de 1999.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado, que establece la publicidad y transparencia de los actos del Estado, del 14 de diciembre de 1999.
- Ley N° 19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, del 29 de mayo de 2003.
- Instructivo Presidencial N° 5, del 11 de mayo de 2011, imparte instrucciones para el desarrollo del Gobierno Electrónico.
- Ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, del 12 de abril de 2002. Regula los documentos electrónicos y sus efectos legales, la utilización en ellos de firma electrónica, la prestación de servicios de certificación de estas firmas y el procedimiento de acreditación al que podrán sujetarse los prestadores de dicho servicio de certificación, con el objeto de garantizar la seguridad en su uso.
- Ley N° 20.285, Sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, del 20 de agosto de 2008. Regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.
- Decreto Supremo N° 14, de 27 de febrero de 2014, que modifica DS N° 181 y deroga decretos que indica (Decreto 100. Desarrollo de sitios Web de los órganos de la Administración del Estado, Decreto Reglamento sobre la inscripción de esquemas documentales en el repositorio del administrador de esquemas y metadatos para los

órganos de la administración del Estado, Decreto 77. Eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del estado y entre estos y los ciudadanos, Decreto 81. Interoperabilidad de documentos electrónicos (modificado por Decreto 158).

- Decreto Supremo N° 83, del 3 de junio de 2004, aprueba norma técnica para los órganos de la administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad del documento electrónico, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Instructivos Presidenciales y Guías Técnicas que sean aplicables a los órganos de la administración del Estado en lo relativo a temáticas de gobierno electrónico y en particular, respecto de desarrollo de sitios web de organismos públicos.

2.4.1.1.2 CMS

El nuevo sitio web institucional debe ser implementado utilizando un Sistema de Gestión de Contenidos o CMS por sus siglas en inglés. El CMS debe tener las siguientes características:

- Debe ser un CMS basado en XML de forma nativa.¹⁷
- Debe permitir generación de vistas previas que permitan visualizar los contenidos a publicar antes de que estén accesibles al público.
- La edición de contenidos debe tener funciones similares a las de los procesadores de texto.
- Los contenidos deben poder ser clasificables mediante palabras clave, taxonomías, tesauros y/u otros criterios a decisión del usuario editor.
- Los contenidos deben poder ser exportables en todo momento como documentos PDF.
- La publicación de contenidos debe tener la posibilidad de seguir un flujo editorial según el perfilamiento de usuarios definido.
- Debe permitir utilizar hojas de estilo (CSS) personalizadas.
- Debe permitir crear servicios RSS.
- El contenido a visualizar debe publicarse como HTML estático de manera de optimizar la lectura del contenido.

¹⁷ En particular, hay aspectos fundamentales que debe cumplir el CMS propuesto, y que son parte de las funcionalidades propias de un Gestor de Contenidos basado en XML, pero que pueden estar implementadas de igual manera en otros tipos de CMS: a) Por los diversos tipos de información a considerar, el volumen de documentos involucrados y la naturaleza electrónica de los documentos, el CMS debe tener como base una lógica documental por sobre un uso de datos en forma relacional. En otras palabras, el almacenamiento de manera nativa en el CMS de los documentos electrónicos es esencial; b) El contenido creado en el CMS, por ejemplo, como resultado de un formulario, debe generarse como un XML que debe ser almacenado como tal, sin ser desarmado para adaptarse a otro tipo de estructura. Esto quiere decir, entre otras cosas, que deben validar contra un esquema, que deben poder ser firmados electrónicamente y que deben poder ser visualizados utilizando un XSL. Esto es un requisito fundamental de cara a la integración con el Procedimiento Administrativo Electrónico, el cual debe, entre otras cosas, construir, almacenar, gestionar y manipular expedientes electrónicos.

2.4.1.1.3 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

INFRAESTRUCTURA

- a) **Base de datos:** El sistema debe operar sobre una base de datos de código abierto. En caso de que la base de datos requiera algún tipo de licencia, debe ser provista por el proveedor.
- b) **Sistema Operativo:** El sistema debe operar sobre un sistema operativo de código abierto. En caso de que el sistema operativo requiera algún tipo de licencia, debe ser provista por el proveedor.
- c) **Arquitectura:** El sistema debe operar sobre una arquitectura que permita alta disponibilidad y escalabilidad. Específicamente debe contar con:
 - i. Servicios redundantes que permitan seguir teniendo funcional el sitio en caso de que falle alguna de sus componentes.
 - ii. Uso de espacio en disco nunca debe superar el 50% de su capacidad total
 - iii. El hardware debe permitir escalar fácilmente en caso de que sea necesario.

DISEÑO GRÁFICO

- a) **Normas gráficas:** Todo el diseño gráfico del sistema deberá cumplir con la normativa establecida por el Gobierno de Chile y que está especificada en el sitio web respectivo: <http://kitdigital.gob.cl/manual-normas-graficas/>
- b) **Diseño responsivo:** El producto resultante debe tener la capacidad de adaptarse a distintos dispositivos: Computadores, Tablets y Smartphones
- c) **Accesibilidad:** El producto debe tener mejoras de accesibilidad orientadas para usuarios que presentan visión limitada.
- d) **Nivel Doble-A:** El producto debe ajustarse al nivel Doble-A de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del W3C, incluyendo todos los puntos de verificación de Prioridad 1 y Prioridad 2 definidos en las Directrices.

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

Desde un punto de vista de la seguridad con que deberá contar el Sistema de Información que se levante en el contexto del Proyecto de Mejora Integral, se precisa que:

- a) Deberá permitir que la información sea respaldada en copias de seguridad en una periodicidad no menor a cada 1 mes.
- b) El centro de almacenamiento de datos electrónicos, que podrá ser propio o provisto por terceros, deberá ajustarse a las Normas y Políticas de Seguridad de la Información que rigen a los organismos públicos y a esta Superintendencia, establecidas en: la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 16.395, sobre Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social; en el Decreto Supremo N° 1, de 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Reglamento Orgánico del citado cuerpo legal; en la Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma; en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada; en la Ley N° 19.223, sobre Delitos Informáticos; en la Ley

N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; en el Decreto Supremo que aprueba la Norma Técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos; en el Decreto Supremo N° 83, de 2005, de la Secretaría General de la Presidencia, que aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos; y en la Norma Chilena de Seguridad de la Información.

- c) Deberá mantener medidas de seguridad y barreras de protección, frente al acceso no autorizado de usuarios.
- d) Deberá contar con un mecanismo de monitoreo y alarmas que se activen cuando ocurra un evento no autorizado o fuera de programación, para el caso de eventuales fallas de las medidas de seguridad al acceso.
- e) Deberá contar con un mecanismo de captcha para la autenticación de los usuarios.

CAPACITACIONES

Se deberá realizar un conjunto de capacitaciones destinadas a aproximadamente 30 funcionarios de la Superintendencia. El objetivo es entregar el conocimiento necesario para utilizar la nueva plataforma web para todas las funcionalidades implementadas.

Estas capacitaciones deberán estar segmentadas por tipo de perfil de usuario y será la SUSESO quien defina quiénes serán los participantes en cada una de ellas.

2.4.1.1.4 MODELO DE INTEGRACIÓN

Como se verá en detalle en las especificaciones de los módulos, la Superintendencia en Línea debe integrarse con distintas fuentes de información, dependiendo del módulo y de la naturaleza misma de los datos.

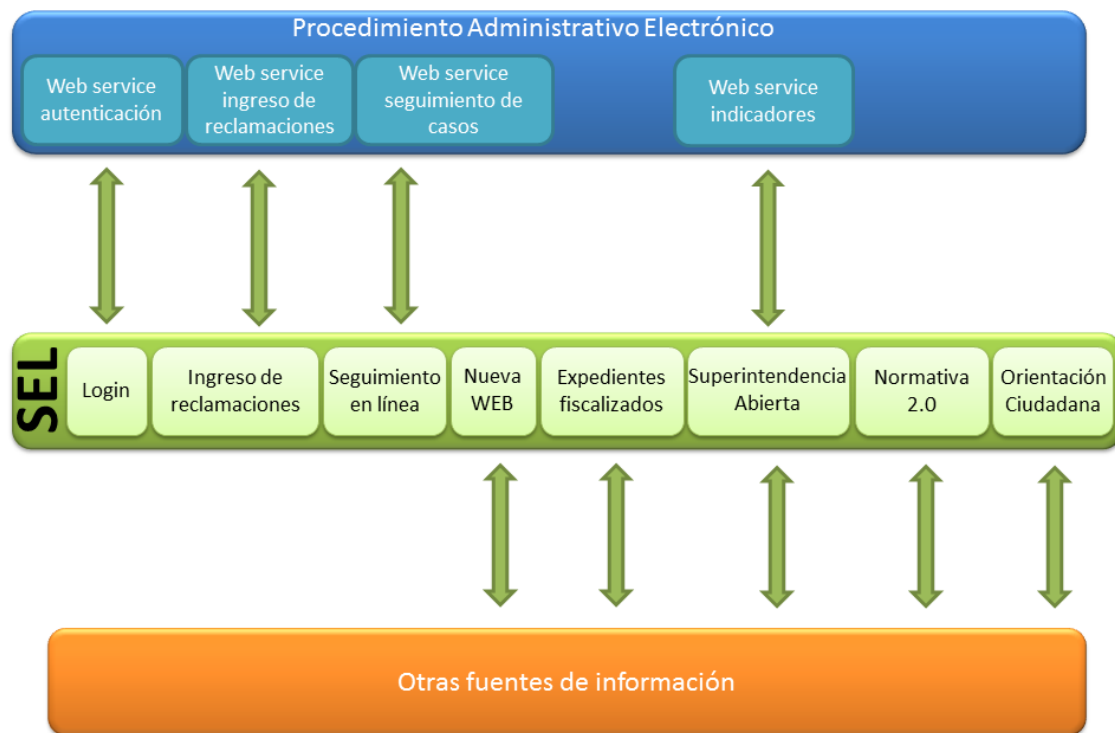
Bajo este esquema, y considerando los lineamientos generales del Proyecto de Mejora Integral, toda comunicación con otros sistemas, ya sean internos o externos, debe ser mediante servicios web que capturen, manejen y disponibilicen la información al sistema.

Los web services de los sistemas que proveerán la información deben estar disponibles y funcionando como responsabilidad de dicho sistema, y no son parte del desarrollo de la solución actual. En este contexto de deben considerar las siguientes especificaciones:

- i. Toda comunicación debe ser mediante SOAP
- ii. Uso de niveles de seguridad mediante usuario, clave y algún otro mecanismo adicional, como puede ser el uso de un token de seguridad, restricción por IP u otra alternativa. Los niveles de seguridad estarán dados por las especificaciones de los web services mismos, por lo tanto la solución a implementar debe adaptarse a lo especificado por la fuente.
- iii. Debe contar con un registro de todas las transacciones realizadas, tanto válidas como fallidas.

- iv. Debe poder manejar y capturar errores, y en caso de que aplique, tener un sistema automático de reintento de la transacción (por ejemplo en el caso de un error por timeout).

El siguiente diagrama esquematiza el modelo de integración según las secciones o módulos de la Superintendencia en Línea (SEL).



2.4.1.2 Especificación de los módulos que integran el Proyecto "Superintendencia en Línea" que forma parte del componente tecnológico del Proyecto de Mejora Integral de la Superintendencia de Seguridad Social

En la actualidad, y sin perjuicio de los avances que se han incorporado en el último tiempo al sitio web de la Superintendencia (www.suseso.cl), se han identificado diversas problemáticas que abarcan tanto aspectos asociados a su línea editorial (información inconsistente a lo largo del sitio, contenidos no actualizados, dificultad para introducir revisiones previas a la publicación, lo que lleva a operar bajo la lógica de corregir errores u omisiones) como a su gestión interna (existen dificultades asociadas a la administración de contenidos). Asimismo, desde un punto de vista de funcionalidades, se visualiza que se debe avanzar en la integración de herramientas más sofisticadas para el manejo de información de relevancia (acceso a jurisprudencia y normativa, ingreso y seguimiento de trámites en línea, despliegue de estadísticas en forma eficiente y amigable, visualización de acciones de fiscalización; entre otras). En otras palabras, debe adaptarse a estándares de vanguardia y ajustarse a los avances existentes en la materia a nivel internacional.

En función de lo anterior, se requiere avanzar, a nivel general, en el uso de un CMS maduro y consolidado, que permita la definición de perfiles de actualización y posibilite una eficiente creación y edición de contenidos. Asimismo, se requiere efectuar la revisión y migración extensiva de toda la información desde el sitio actual, a una nueva plataforma que suponga el rediseño de la estructura y de los contenidos; con foco ciudadano. A nivel de actualización de información, se requiere avanzar en herramientas que permitan de manera simple la prevista y aprobación editorial de nuevos artículos y segmentos. Por otra parte, es menester mejorar en la posibilidad de integrar la información con que cuenta la Superintendencia con la plataforma web, dotando de esta forma de un acceso mejorado a información de trámites, estadísticas, jurisprudencia, etc. Todo lo anterior, incluyendo un rediseño de la estética y estilo gráfico y la mejora de la imagen proyectada a la ciudadanía.

Es en este contexto donde se ha determinado que es necesario cambiar el sitio web actual, de manera que prime un enfoque ciudadano, con contenidos actualizados y una apariencia renovada. Ahora bien, este Proyecto es mucho más que un sitio web de un organismo público, toda vez que se transformará en la interfaz que dará visibilidad al Proyecto de Mejora Integral que se referencia en el numeral 2 de este documento, tanto en la etapa de transición como una vez implementado en su completitud. De esta forma, la “Superintendencia en Línea” se traduce en un proyecto transformador que permita generar una nueva forma de interactuar con los usuarios, con las entidades fiscalizadas y con la comunidad.

Los beneficios de implementar un canal de esta naturaleza tienen directa relación con aprovechar las mejoras sustantivas en conectividad y la ubicuidad de dispositivos móviles que permiten un acceso más fácil y oportuno a estas herramientas.

Por otra parte, se estima que equiparar la calidad de los servicios remotos prestados a los usuarios con aquellos que se entregan actualmente en forma presencial, apunta a establecer un estándar más elevado de atención, que redundará en una mejora integral a los servicios e información ofrecidos a la ciudadanía, que incluya, entre otros componentes:

- Ingreso de casos en las mismas condiciones procedimentales que en el canal presencial.
- Seguimiento activo de trámites: sistema para asegurar la trazabilidad de un caso durante toda su tramitación, permitiendo la comunicación activa de su estado al usuario.
- Audiencias virtuales: Canal interactivo orientado a proveer un mecanismo de comunicación bidireccional con aquellos usuarios que solicitan audiencias.
- Accesibilidad para personas con capacidad de visión reducida: Sitio web diseñado especialmente para personas con discapacidad visual, con mejoras en accesibilidad para usuarios que presentan visión limitada. en línea: Mecanismo de captura y despliegue de datos para la presentación y actualización en tiempo real de indicadores en línea.
- Registros públicos en línea: información de relevancia e impacto público, como registro de entidades filiales de CCAF y Mutuales.

Todo lo anterior se logrará por medio del diseño, desarrollo e implementación de 6 módulos que se describen a continuación, todos los cuales forman parte de este proceso de gran compra:

- i) Módulo N° 1: Nuevo Sitio Web Institucional
- ii) Módulo N° 2: Expedientes de Entidades Fiscalizadas

- iii) Módulo N° 3: Orientación, Promoción y Difusión de Derechos
- iv) Módulo N° 4: Normativa y Jurisprudencia de Seguridad Social
- v) Módulo N° 5: Mi Portal de Seguridad Social
- vi) Módulo N° 6: Superintendencia Abierta

2.4.1.2.1 MÓDULO NUEVO SITIO WEB INSTITUCIONAL

PRINCIPIO INFORMADOR: OFERTA DE VALOR PARA LOS USUARIOS

Uno de los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Seguridad Social para los próximos años es implementar un proceso de modernización de la institucionalidad, pero con sentido ciudadano. Para cumplir con dicho objetivo, se parte de la base que “modernización” no es solo tecnología, sino más bien se traduce en un cambio en la forma de hacer las cosas, con una mirada integral y multidisciplinaria, y se refleja en no poner el peso burocrático del Estado en el ciudadano. En tal sentido, la “modernización” es velar por la satisfacción de los ciudadanos y por sus derechos, aplicando principios de probidad y transparencia, fortaleciendo el concepto de servicio público, mejorando la función pública y logrando resultados de satisfacción de usuarios de manera más eficaz y eficiente. Por lo tanto, lo que se pretende con el desarrollo de la solución tecnológica “Superintendencia en Línea” objeto de este proceso de gran compra, no es simplemente el levantamiento de un sitio web, sino que es el diseño, desarrollo e implementación de una plataforma que transforme de manera sustancial la forma como la Superintendencia se relaciona, vincula y ofrece sus servicios a sus usuarios.

En tal sentido, en los requerimientos generales de la “Superintendencia en Línea” no pueden estar ausentes los principios orientadores del Gobierno Electrónico, a saber: ser *transformador*, en cuanto modificar substantivamente los actuales procedimientos de funcionamiento; *al alcance de todos*, asegurando el acceso a todos los ciudadanos; *fácil de usar*, que las tecnologías sean simples y sencillas para los ciudadanos; *mayor beneficio* comparativo de la utilización de las TICs; y cumplir con los estándares de *seguridad, privacidad y registro*.

Desde el Gobierno se impulsa la Agenda Digital 2020¹⁸, que establece una hoja de ruta para avanzar hacia el desarrollo digital del país, mediante la definición de objetivos de mediano plazo, líneas de acción y medidas concretas, que están siendo desarrolladas por distintos ministerios e instituciones públicas, para el logro de los objetivos propuestos. De esta forma, el Gobierno apunta a difundir, dar coherencia y facilitar el seguimiento y medición de los avances de las medidas comprometidas. Una de las líneas de acción de la Estrategia Digital es precisamente el Gobierno Digital, que plantea como paradigma de referencia lo siguiente: “*La confianza en el Estado y sus instituciones se construye a partir de la interacción que tienen las personas con los organismos públicos. Por esto, uno de los principales desafíos en materia de modernización es alcanzar un Estado que responda a las demandas ciudadanas en forma oportuna, eficiente, eficaz y en igualdad de condiciones, sin importar su ubicación geográfica. Es decir, la modernización es una herramienta que nos permite alcanzar un Estado que responda a un nuevo ciclo político, económico y social, mejorando substantivamente la calidad de vida de las personas y fortaleciendo nuestra democracia. Este desafío*”

¹⁸ Ver en www.agendadigital.gob.cl

resulta relevante si se considera que en los últimos años se ha observado una ciudadanía más conectada (66% de la población entre 15 y 75 años es usuaria de internet y se estima a fines de año alcanzaría un 70%, según Informe de Subtel, “Informe de Acceso y Uso de Internet en Chile 2014”), informada, empoderada e interesada en participar en la definición de las políticas públicas que los involucran, relevando la necesidad de contar con un Estado más dinámico, flexible, proactivo e innovador, capaz de adaptarse y responder en forma más rápida y eficaz a sus necesidades. En este contexto, impulsar el uso estratégico y coordinado de herramientas como las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la innovación en el Estado son claves para mejorar la experiencia ciudadana al interactuar con los servicios públicos en todas sus dimensiones. Así también lo reconocen organismos internacionales, tales como la ONU, la OCDE y la experiencia comparada en países líderes en la materia, donde las políticas en torno al uso de las TIC en el Estado, han transitado desde el gobierno electrónico, centrado en la eficiencia y la digitalización, hacia el concepto de gobierno digital, cuyo enfoque está centrado en el uso de las TIC para generar una oferta de valor para los ciudadanos”¹⁹.

La misión de la Superintendencia es regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de Seguridad Social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, reclamos, denuncias y apelaciones; además de proponer las medidas tendientes al perfeccionamiento del sistema chileno de seguridad social; y en el marco de dichas competencias, la Superintendencia de Seguridad Social asume un desafío fundamental, que es insertarse en estos nuevos paradigmas para el ejercicio de su función pública, para lo cual, una nueva plataforma de interacción con sus usuarios, es determinante.

REQUISITOS GENERALES: CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES NORMATIVOS Y LEVANTAMIENTO DE SOLUCIONES INNOVADORAS

Según lo descrito en el numeral anterior, el módulo “Nuevo sitio web institucional” es la piedra angular del Proyecto “Superintendencia en Línea”, siendo la primera prioridad para su implementación en base a los lineamientos generales definidos. Para ello se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- a) Se debe analizar y generar una nueva estructura de contenidos para que el nuevo sitio permita incluir los contenidos actualmente disponibles tanto en el sitio web existente como en otras fuentes primarias de la Superintendencia, tanto electrónicas como en otros formatos, como folletos, instructivos, entrevistas, videos, manuales, documentación interna, entre otros. En esta reestructuración no se debe dejar de lado que el sitio debe además fomentar la descentralización; y, ser innovador, en comparación con otros sitios web existentes.
- b) Una vez reestructurado el sitio, se deben migrar los contenidos del actual sitio web al nuevo sistema implementado. Es de extrema importancia, dada la reestructuración, que los contenidos pasen por exhaustivos procesos de edición y revisión antes de su

¹⁹ Documento “Agenda Digital 2020. Chile Digital para Tod@s”, Pág. 30.

publicación. Además, es importante señalar que dada la cantidad de contenidos, no es posible que personal de la Superintendencia realice esta revisión, por lo que la responsabilidad recaerá en el oferente y su equipo de editores.

- c) La estructura de navegación debe estar segmentada por perfiles de usuario (Beneficiarios, Fiscalizados, Empleadores, etc.). Además, debe contar con un buscador inteligente que recomiende y oriente al visitante. En este sentido, tras utilizar el buscador, este debe sugerir nuevos filtros al usuario, basado en los resultados previamente obtenidos y en el perfil del usuario.
- d) El nuevo sitio web de la Superintendencia deberá ser desarrollado de manera tal que garantice la disponibilidad y la accesibilidad de la información, así como el debido resguardo a los derechos de los titulares de datos personales, y asegurando la interoperabilidad de los contenidos, funciones y prestaciones ofrecidas por la Institución, con prescindencia de las plataformas, hardware y software que sean utilizados.
- e) El nuevo sitio web de la Superintendencia deberá ser desarrollado para que las personas que lo utilizan accedan de manera rápida, efectiva y eficiente a los servicios, funciones y prestaciones ofrecidas por la entidad.
- f) En el nuevo sitio web de la Superintendencia deberán implementarse estándares de desarrollo, compatibilidad y las directrices principales de las normas internacionales y nacionales sobre accesibilidad, de manera de permitir su acceso a personas con discapacidad. Para dichos efectos, se asumirán los estándares internacionales definidos por la W3C.
- g) En el nuevo sitio web de la Superintendencia se deberán utilizar estándares actualizados de desarrollo web recomendados por la W3C, asegurando su acceso en cualquier momento, lugar y en todo tipo de dispositivo electrónico que permita su visualización.
- h) En el nuevo sitio web de la Superintendencia se deberá avanzar en el soporte a la web semántica, basada en datos abiertos, semánticos y vinculados. En este sentido, se deberán emplear estándares y formatos abiertos que permitan su reutilización y procesamiento automatizado.
- i) Para asegurar la compatibilidad en la codificación de caracteres en sistemas digitales se utilizará preferentemente la codificación UTF-8.
- j) El nuevo sitio web de la Superintendencia deberá considerar una herramienta que permita monitorear regularmente su actividad, utilizando herramientas que permitan analizar el comportamiento de uso del mismo, así como la gestión de errores e indisponibilidad, a fin de adoptar las medidas preventivas y correctivas oportunas, en aras de mejorar la calidad de las prestaciones e información que se brindan por su intermedio.

- k) El nuevo sitio web de la Superintendencia deberá considerar un plan de contingencia, el cual contemplará las medidas a ser ejecutadas en el caso que la plataforma deje de estar disponible para el público, o que el nivel de acceso disminuya o sea intermitente, o que se vea comprometido por ataques externos.
- l) El nuevo sitio web de la Superintendencia deberá poner a disposición un medio que permita la comunicación electrónica entre las personas y la institución, por medio del uso de formularios web o equivalente funcional, para que los interesados establezcan contacto con el servicio.
- m) El nuevo sitio web de la Superintendencia no solo deberá ajustarse a los estándares de vanguardia y de clase mundial, sino que además deberá considerar la incorporación de soluciones, funcionalidades o aplicaciones innovadoras en la forma de interactuar con los usuarios y de proporcionar información a la comunidad, ajustado a criterios de alto impacto y valor público. Al respecto, se deja constancia que, para efectos de establecer los requisitos que como mínimo debiera tener el nuevo sitio web institucional, se tuvo a la vista, como referencia: a nivel nacional, los sitios web de todas las Superintendencia del país; y, a nivel internacional, los sitios web asociados a los organismos de seguridad social en Estados Unidos, Inglaterra y Canadá.

ETAPAS: DISEÑO, DESARROLLO, EDICIÓN, MIGRACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, E INCORPORACIÓN INCREMENTAL DE NUEVOS MÓDULOS

Este módulo se traduce en la implementación del nuevo sitio web institucional y además sienta las bases de los futuros módulos, razón por la cual, supone la ejecución por parte del adjudicatario de las siguientes actividades:

- i) Diseño: el adjudicatario deberá efectuar el diseño conceptual detallado de la solución tecnológica, a partir de la comprensión del problema, proponiendo la nueva estructura del sitio. El resultado de esta etapa se manifiesta en el diseño de la solución y definición de arquitectura tecnológica, para lo cual, en forma previa se deberá proceder al levantamiento complementario de requerimientos.
- ii) Desarrollo: el adjudicatario deberá efectuar el desarrollo de la solución, lo cual contempla el levantamiento de la nueva estructura del sitio, la elaboración de los XML Schema que correspondan, construcción de los Web Services, bases de datos, interfaces y herramientas para el análisis y gestión de la información, entre otros. Esta etapa contempla la realización de pruebas, revisiones y ajustes.
- iii) Edición de Contenido: el adjudicatario deberá efectuar la edición de todos los contenidos ya existentes en el sitio web institucional.
- iv) Migración: el adjudicatario deberá efectuar la migración de todos los contenidos ya existentes en el sitio web institucional y que fueron debidamente editados, poblándolos en la nueva estructura.

- v) Implementación: el adjudicatario deberá efectuar la instalación de la solución, que se traduce en que se encuentre 100% operativo el nuevo sitio web institucional y que se concrete el proceso de transferencia tecnológica (documentación completa en versión final, capacitación y difusión). Se deja constancia que, tal como se informa en este documento, también corresponderá al adjudicatario brindar alojamiento del sitio durante el periodo que transcurra el contrato objeto de esta gran compra, bajo condiciones de operación compatibles con niveles de servicio acordes a la naturaleza del sitio web y descritas en este capítulo.
- vi) Incorporación incremental de nuevos módulos: a medida que se vayan desarrollando (de acuerdo al cronograma de trabajo establecido) los otros módulos considerados en esta Gran Compra, corresponderá al adjudicatario ir integrándolos al nuevo sitio web institucional implementado. En este sentido, sin perjuicio de que los nuevos módulos se irán incorporando de manera incremental, hay funcionalidades actuales que están asociadas a los nuevos módulos y que deben ser parte de la reestructuración y migración:
- Ingreso de reclamos y apelaciones: Debe estar incluido en el módulo “Mi portal de Seguridad Social”, con la misma funcionalidad existente, pero agregando el uso de un documento electrónico XML tanto para el login y registro del usuario; como para el ingreso de la reclamación
 - Archivo Legal: Debe estar incluido en el módulo “Normativa y Jurisprudencia”, con el mismo contenido existente
 - Publicaciones: Debe estar incluido en el módulo “Superintendencia Abierta”, con el mismo contenido existente.

Se deja constancia que el sitio actual de la Superintendencia se encuentra levantado y administrado por medio de una plataforma abierta: WordPress.

Por otro lado existen otras 2 fuentes de información contenidas dentro del actual sitio web y que deben ser consideradas en la implementación del presente módulo: Información en la plataforma Lotus Notes; y páginas web en HTML puro.

2.4.1.2.2 MÓDULO EXPEDIENTES DE ENTIDADES FISCALIZADAS

Este módulo apunta a que la Superintendencia haga explícita su función reguladora, fiscalizadora y sancionadora. En este sentido, debe contener toda la información asociada a las entidades fiscalizadas, permitiendo la presentación de expedientes que sean capaces de transparentar su comportamiento y que dicha información sirva de orientación a los usuarios para la toma de decisiones.

El módulo debe entonces cumplir con los siguientes requerimientos:

- a) Estructurar, ordenar y consolidar en forma de expediente, toda la información asociada a las entidades que son fiscalizadas por la Superintendencia.
- b) Debe permitir realizar búsquedas y filtros con respecto a la información de los expedientes.
- c) Debe permitir exportar a PDF la información solicitada.
- d) Debe permitir gatillar solicitudes de información mediante un formulario simple.

En relación a los expedientes, estos deben permitir contener y mostrar al menos la siguiente información:

- a) Información general sobre la entidad:
 - a. RUT
 - b. Razón Social
 - c. Nombre de Fantasía
 - d. Vigencia
 - e. Número de Inscripción
 - f. Fecha de Inscripción
 - g. Antecedentes de la Inscripción
 - h. Teléfono
 - i. Domicilio
 - j. Región
 - k. Ciudad
 - l. Comuna
 - m. E-mail de contacto
 - n. Sitio web
 - o. Código Postal
- b) Registro del Directorio, Administradores y Liquidadores, si aplica, especificando:
 - a. RUT
 - b. Nombre
 - c. Cargo
 - d. Fecha Nombramiento
- c) Registro de Gerentes y Ejecutivos Principales, especificando:
 - a. RUT
 - b. Nombre
 - c. Cargo
 - d. Tipo de Cargo (Ejecutivo/Tipo de Gerente)
 - e. Fecha Nombramiento
- d) Registro de Socios u otras Personas relacionadas, si aplica, especificando:
 - a. RUT
 - b. Nombre
 - c. Cargo (si aplica)
 - d. Fecha Pertenencia
- e) Constitución legal:
 - a. Razón Social
 - b. RUT
 - c. Notaría
 - d. Fecha de escritura
 - e. Inscripción en Registro de Comercio
 - f. Publicación en Diario Oficial
 - g. Organismo que autorizó existencia
 - h. Nro. Decreto o resolución (con link al documento)
- f) Sanciones sobre la entidad: Debe contener el listado de sanciones aplicadas sobre la entidad, así como acceso a los documentos relacionados.

- g) Normativa de la Superintendencia de Seguridad Social para la entidad: Debe contener el listado de la normativa asociada a la entidad, así como acceso a los documentos relacionados.
- h) Resoluciones sobre la entidad: Debe contener el listado de las resoluciones aplicadas sobre la entidad, así como acceso a los documentos relacionados.
- i) Noticias acerca de la entidad: Debe contener una sección con noticias asociadas a la entidad. Se deben mostrar las noticias en orden cronológico, indicando la fecha y el origen de la información.
- j) Reformas a sus estatutos: Debe contener una sección con el historial de cambios a sus estatutos, indicando la fecha y acceso a los documentos relacionados.

Por otra parte, se debe permitir que, adicional a la información referida previamente, por medio de este módulo se permita visualizar toda la acción fiscalizadora que la Superintendencia ha efectuado respecto de cada entidad.

2.4.1.2.3 MÓDULO ORIENTACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE DERECHOS

Durante los últimos años se ha consolidado una nueva forma de expresión social, que se ha traducido en un empoderamiento ciudadano, que ha desafiado a los organismos públicos a velar por el conocimiento, promoción y la defensa de los derechos de las personas. Así, los ciudadanos y ciudadanas, cada vez más, reclaman y exigen una respuesta en tiempo y forma adecuada a sus legítimas peticiones.

El nivel de cobertura en la acción resolutoria de la Superintendencia de Seguridad Social está por debajo del total de potenciales beneficiarios que debieran estar al amparo de su protección (es menor al 10%). Esta cobertura disminuida se debe al bajo nivel de conocimiento de la Superintendencia (como institución y de sus competencias) y también a la falta de confianza por parte de los potenciales usuarios en el rol que le corresponde en evitar los abusos. Lo anterior, se debe a la falta de acciones vinculadas a fomentar la educación en derechos de seguridad social y a la ausencia de difusión en torno a la acción regulatoria, fiscalizadora y resolutoria de la Superintendencia.

Por su parte, desde el punto de vista del grado de conocimiento de los derechos, la Superintendencia de Seguridad Social ha diagnosticado que los usuarios no tienen acceso a la información necesaria para efectuar las reclamaciones de manera adecuada, a causa de la inexistencia de mecanismos que permitan poner a disposición del trabajador todos los datos en forma íntegra, producto de lo cual, en la práctica, se desalienta el ejercicio de los derechos, se dificulta la comprensión de los mismos, se provocan iteraciones innecesarias y se incrementan los grados de insatisfacción.

En función de lo anterior, por medio de este módulo se busca generar una plataforma electrónica por medio de la cual se permita:

- a) Desarrollar actividades de difusión y educación de los usuarios y público en general en materias de competencia de la Superintendencia.
- b) Promover el proceso de aprendizaje y conocimiento de nuestra población objetiva acerca de los principios, cobertura, beneficios, requisitos, financiamiento y normativa reguladora

y otros aspectos de interés de los regímenes de seguridad social fiscalizados por este organismo.

- c) Promover un proceso de difusión en los usuarios y público en general respecto de la misión de la Superintendencia como una instancia garante de los derechos que la legislación les ha reconocido a los trabajadores, pensionados y sus familias en el ámbito de la seguridad social.
- d) Generar, con criterios de interoperabilidad, integración de información con otras entidades públicas que cumplan roles educativos, que tiendan a fomentar el conocimiento del sistema de seguridad social chilenos.
- e) Incorporar iniciativas destinadas a generar acciones integradas con el fin de motivar y promover una cultura de prevención, seguridad y salud en el trabajo y generar un compromiso real con la calidad de vida de los trabajadores de Chile.
- f) Desarrollar actividades de capacitación y difusión de trabajadores del país en materias de competencia de la Superintendencia de Seguridad Social.

Para el cumplimiento de este objetivo, este módulo apunta a la elaboración de información didáctica que permita satisfacer las distintas necesidades de información de un público ciudadano con diferentes niveles de formación y conocimiento de los aspectos de la Seguridad Social en Chile.

Además, deberá contener casos de referencia que ilustren y expliquen el comportamiento y enfoque de la Superintendencia. De esta manera, el módulo debe ser una herramienta real de educación, difusión y promoción de derechos, que logre ser una interfaz para la orientación y asistencia técnica.

2.4.1.2.4 MÓDULO NORMATIVA Y JURISPRUDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Es preciso reconocer que el aumento sistemático y progresivo de la jurisprudencia administrativa y de la regulación por medio de instrucciones particulares (como es el caso de esta Superintendencia, por medio de las Circulares), en oposición a la capacidad de que sea conocida y utilizada por medio de métodos manuales o meramente intelectivos, exige el desarrollo de soluciones que permitan que los procesos que puedan ser automatizados sean manejados por un sistema informático, con gran capacidad de almacenamiento y tratamiento de datos, que permita que la información pueda ser estructurada en la forma más adecuada para su posterior búsqueda y recuperación y facilite la organización interna.

En dicho espíritu, actualmente la Superintendencia cuenta con un mecanismo para acceder a los dictámenes emitidos y circulares publicadas que debe ser modernizado de forma sustancial y significativa, de forma tal que se transforme no solo en una herramienta a nivel técnico para usuarios avezados, sino que también se transforme en una plataforma de información relevante respecto de las decisiones y normas de la Superintendencia de Seguridad Social.

Con respecto a la jurisprudencia administrativa (dictámenes), actualmente, la Superintendencia ha conformado una herramienta que funciona de la siguiente manera: el conjunto de dictámenes que se emiten en el cumplimiento de la función de resolución del contencioso administrativo (resolución de reclamaciones), una vez firmados y numerados, ingresan a una base de datos donde se almacena la totalidad de estos documentos. Asimismo, cada vez que el abogado informante, el

abogado supervisor o alguna autoridad estima que el dictamen contiene criterios que son de importancia o resuelven situaciones sobre temas respecto de los cuales no existe un pronunciamiento previo o modifica un criterio anterior, una copia de este documento puede ser también derivada computacionalmente a una base de datos de jurisprudencia, que contiene la selección de los dictámenes de mayor interés. Lo anterior tiene por objeto facilitar la consulta o identificación de los criterios vigentes, de modo que puedan ser aplicados en la resolución de casos con supuestos similares, observando con ello el principio constitucional de igualdad ante la Ley.

Sin embargo, esta base de jurisprudencia requiere perfeccionarse, debido a que carece de una estructura adecuada para la búsqueda eficaz y eficiente de la documentación que contiene. En efecto, no existe una herramienta de búsqueda avanzada, como tampoco es posible identificar los dictámenes actualmente vigentes, ni contiene todas las potencialidades que hoy en día consideran las herramientas de búsqueda de información de relevancia jurídica. Por otra parte, la búsqueda es lenta y sus resultados no son suficientemente depurados, lo que obliga al usuario a introducir los descriptores por etapas, y realizar múltiples iteraciones. También es necesario establecer una correlación entre los dictámenes vigentes y desactualizados relativos a una misma materia, de manera que sea posible unificar los criterios de jurisprudencia y realizar un seguimiento del estado de vigencia de las normas respectivas. De igual forma, en beneficio de la rapidez y eficacia de la búsqueda, se debe optimizar el proceso de etiquetado de los fallos según las diferentes materias, tomando en consideración la naturaleza del asunto dictaminado o el tipo de destinatario del mismo.

Por su parte, respecto de la normativa, la Superintendencia de Seguridad Social no cuenta con compendios normativos (como ocurre en otras Superintendencias) que sistematicen las circulares e instrucciones que existen sobre una materia de su competencia. La puesta a disposición de normativa se reduce actualmente a publicar todas las Circulares, por medio de documentos en formato PDF, con identificación de señas de identidad que permitan su catalogación (aspectos formales). En este escenario, en el contexto del Proyecto de Mejora Integral, la Superintendencia se planteado el desafío del diseño y aplicación de un Plan de Modelo Regulatorio, que considera el levantamiento de la metodología y la implementación del compendio normativo de los principales regímenes de la Superintendencia de Seguridad Social referidos al proceso de atención ciudadana (licencias médicas y seguro de la Ley N° 16.744); incluyendo la capacitación para la actualización y mejora continua con personal interno. Sobre el particular, el objetivo es generar compendios normativos que puedan ser publicados en el sitio web institucional.

De lo anterior podemos concluir que la herramienta con que cuenta actualmente la Superintendencia de Seguridad Social no cumple con los objetivos previamente reseñados, constituyéndose en los hechos en un simple repositorio de información en formato electrónico, debiéndose avanzar a contar con una base de datos de jurisprudencia y normativa actualizada, integral, de acceso expedito y confiable.

La concreción de este proyecto no sólo facilitará la labor de los profesionales de la Superintendencia, contribuyendo a la emisión de dictámenes armónicos y facilitando el acceso a la normativa, evitando así la existencia de pronunciamientos discordantes con los criterios vigentes, sino que además se podrá permitir el acceso a la jurisprudencia y normativa a las personas que estén interesadas, en forma simple y amigable.

Este módulo apunta a consolidar una base de conocimiento normativo y de jurisprudencia que esté integrado y que cuente con relaciones y referencias de valor agregado.

El componente regulatorio considera la integración con distintas fuentes de datos, tanto dentro como fuera de la Superintendencia, ya sea a través de conexiones directas a otras bases de datos como a través de web services. Es importante destacar que el uso de esta información debe crear relaciones inteligentes entre normativas, es decir, estableciendo relaciones y concordancias que permitan al buscador sugerir relaciones entre normativas, mostrar las vigencias, las modificaciones y los modificandos. Las relaciones deben poder ser a nivel de artículos además de a nivel de la normativa completa.

En términos específicos significa:

- a) Permitir asociar metadatos libres a la documentación.
- b) Permitir asociar categorías, clasificandos, taxonomías y tesauros.
- c) Permitir integrarse con LeyChile.
- d) Permitir integrarse con las bases de datos de normativa y jurisprudencia existentes en SUSESO, o, migrarlas directamente al presente módulo.
- e) Permitir el ingreso de consultas y solicitudes asociadas al tema.
- f) Permitir buscar información y documentos específicos a nivel de normativa y de artículo.
- g) El buscador debe sugerir nuevos filtros asociados al resultado de la búsqueda anterior, así como mostrar links directos a normativas asociadas a lo buscado.

Integrarse con todo el resto de los contenidos del sitio, es decir, asociarse a la normativa y jurisprudencia nombrada en las distintas secciones y módulos.

2.4.1.2.5 MÓDULO MI PORTAL DE SEGURIDAD SOCIAL

El módulo denominado “Mi Portal de Seguridad Social” se define como una sección medular del nuevo sitio de la Superintendencia en Línea, cuya finalidad es otorgar a los usuarios la posibilidad de recibir información y asistencia personalizada para los usuarios que interactúan con la Superintendencia en la realización de trámites. Para ello, debe permitir a cada usuario debidamente registrado, una secuencia de acciones y funcionalidades que responden al ciclo de ingreso de una presentación, posterior seguimiento de su tramitación y consulta permanente de información personalizada, además de la posibilidad de solicitar una audiencia virtual en los casos que corresponda.

Los requerimientos de la Superintendencia en Línea respecto de este contenido y funcionalidades personalizadas, se presentan de acuerdo a la estructura de ingreso, seguimiento, consulta e interacción virtual definida previamente, para concluir con los atributos comunes referidos a la autenticación de usuarios.

INGRESO NUEVO

Un usuario debidamente registrado y autenticado en el sitio, debe ser capaz de realizar trámites en su sección “Mi Portal”, ingresando su presentación (es decir, su caso) en una interfaz equivalente a la que se utilizaría en una oficina de atención de público. Para ello es necesario disponer de:

- **Formulario de ingreso en XML:** es el punto de captura de los datos necesarios para la tramitación requerida por el usuario, con la característica que la aplicación debe generar un documento electrónico en formato XML en su origen. Este formulario debe convertirse en el canal único de ingreso de reclamaciones, independiente de si se originan en el PC o dispositivo móvil de un usuario, oficinas de atención de la Superintendencia, módulos de Chile Atiende, etc.
- **Validación en línea por esquema:** para asegurar que se dispone de la información requerida para la tramitación, los datos ingresados en el formulario deben ser validados en cuanto a su consistencia, completitud y lógica interna (por ejemplo, fechas de inicio y término de un plazo dado, ingreso de información obligatoria, etc.), todo lo cual debe ser considerado en el esquema respectivo asociado al formulario de ingreso en XML.
- **Integración con workflow interno (PAE):** en forma adicional a las validaciones referidas en el punto anterior, el sistema debe ser capaz de verificar e integrar antecedentes complementarios disponibles en otros sistemas internos de la Superintendencia, de manera de asegurar que se dispone de información consistente a través de todas las plataformas. De esta manera, se reduce también sobre el usuario la carga de presentación de información que ya se encuentra en poder de la Superintendencia, o que puede ser solicitada por esta a terceros por mecanismos automatizados o más expeditos. Como en otros casos, los mecanismos de interacción para verificar tal integración, se reducen a la disponibilidad y uso de web services de información.

El sistema de Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE) es el futuro workflow de la Superintendencia, y como tal será el soporte para alojar los expedientes electrónicos que almacenen la información de los usuarios requerida para la resolución y pronunciamiento institucional respecto de sus reclamaciones.

SEGUIMIENTO ACTIVO

Uno de los principales atributos considerados en el diseño del PAE es la trazabilidad de la información almacenada en los expedientes, lo que para un usuario externo implica la capacidad de realizar seguimiento completo de su trámite durante su realización, y acceder a su expediente de casos ya tramitados y pronunciamientos asociados en una etapa posterior. Lo anterior, se refleja principalmente en las funcionalidades siguientes:

- **Herramientas de seguimiento activo:** el usuario debe ser capaz de conocer en todo momento el estado de su trámite. Para ello, debe ser capaz de realizar consultas en demanda una vez que se ha autenticado exitosamente en la plataforma, pero también debe permitir al usuario la posibilidad de solicitar el envío de notificaciones gestionadas activamente por el sistema, en la forma de mensajes de correo electrónico, SMS, u otras disponibles específicamente para teléfonos inteligentes (por medio de una app, por ejemplo).

- **Bitácora del caso:** el usuario debe tener la capacidad de revisar la información de su caso, que se refleja en antecedentes de la fase actual de procesamiento, además de las ya completadas y pendientes, por medio de: un historial con síntesis de la información principal que caracteriza a cada etapa; estimaciones de plazos asociados a cada fase basados en información histórica de procesamiento de trámites similares; resultados principales de cada fase; etc.

En la medida que sea didáctico, específico y oportuno, el seguimiento que un usuario puede realizar a su tramitación tiene el potencial de aliviar la carga de consultas que se reciben actualmente por medios telefónicos en el call center institucional, y presencial en las oficinas de atención de público. Al mismo tiempo, puede otorgar al usuario mayor tranquilidad respecto del grado de avance de su caso y fecha probable de término, cuando tal información se encuentre disponible.

CONTENIDO PERSONALIZADO

Una vez autenticado en el sitio, el usuario debe ser capaz de acceder tanto a sus propios antecedentes personales que obran en poder de la Superintendencia, como a información adaptada específicamente a su perfil. Lo anterior, con la finalidad de otorgar al usuario una experiencia personalizada, enfocada en sus requerimientos e intereses particulares, que incluya:

- **Datos del usuario que almacena la Superintendencia:** incluye datos personales propios del usuario, así como de su grupo familiar directo (hijos, cargas familiares), en los casos que corresponda. El usuario debe ser capaz de actualizar sus datos de contacto cuando lo requiera (correo electrónico, teléfonos, dirección) y también ser conminado a proporcionar o validar datos adicionales cuando la validación con sistemas internos o externos a los que accede la Superintendencia indique la existencia de cambios en su situación laboral u otros que sean pertinentes.
- **Expediente de presentaciones anteriores:** como se indicó previamente, el usuario debe ser capaz de acceder a su expediente de casos ya tramitados y pronunciamientos asociados. Tal conjunto de datos debe ser catalogado y ordenado de forma tal que el usuario pueda recorrer sus antecedentes por materia (por ejemplo, seguro de salud común o seguro laboral), fechas, resultados, etc., con la consideración adicional que varias presentaciones pueden tener asociado un único pronunciamiento, o una presentación puede dar origen a un dictamen que se comunica también a un tercero (por ejemplo, una Mutualidad involucrada).
- **Información de interés para el usuario:** sobre la base de los antecedentes personales proporcionados por el propio usuario y otras recopiladas desde fuentes complementarias a las que tiene acceso la Superintendencia, es posible generar un perfil o caracterización de éste respecto de un grupo predefinido (por ejemplo, madres trabajadoras). De esta forma, se espera que el sistema sea capaz de entregar información asociada a la realización de trámites o la entrega de beneficios especialmente disponibles para el grupo al que pertenece el usuario, que también puede ser enriquecido respecto de su interacción particular con la Superintendencia (por ejemplo, si ya ha presentado enfermedades laborales).

Con estas funcionalidades, se apunta a dar un valor agregado al usuario en su experiencia de interacción con la Superintendencia, haciendo un uso inteligente de toda la información disponible. Con esto se espera, por una parte, facilitar al usuario el acceso a su propia información y, por otra, anticiparse a sus posibles necesidades sobre la base del perfil o segmento al que pertenece.

AUDIENCIAS VIRTUALES

Además del ingreso, seguimiento y consulta de antecedentes, en que el usuario interactúa únicamente con funciones automatizadas de la plataforma, se requiere que exista la posibilidad de gestionar audiencias virtuales con funcionarios de la Superintendencia para atender a aquellos usuarios que no se encuentren en condiciones de acudir presencialmente a las oficinas de atención. Para ello, es necesario implementar un recepcionista virtual, encargado de realizar las siguientes gestiones:

- **Proveer una primera línea de atención:** sobre la base del perfil de usuario, se espera que el sistema sea capaz de activar un primer filtro de servicio en caso que se trate de solicitudes realizadas por público en general. Para ello, se debe asegurar que se satisfacen las condiciones procedimentales y técnicas para otorgar este tipo de asistencia remota, como por ejemplo: vínculo con un caso ingresado, materia, indicar qué información existe o cuál otra es requerida, determinar si el usuario cuenta con dispositivos de entrada y salida de audio y video, etc. Se debe tener presente que algunas de estas validaciones deben relajarse cuando la solicitud sea formulada por un ejecutivo de atención de público, en el entendido que este perfil de usuario conoce las condiciones en las que es posible otorgar este tipo de asistencia y dispone de los elementos técnicos requeridos para su desarrollo (en caso que se realice en dependencias de la Superintendencia en regiones, por ejemplo).
- **Manejo de una agenda:** una vez superadas las validaciones previas, el sistema debe ser capaz de gestionar una agenda electrónica vinculada a un calendario de audiencias virtuales. Para ello, debe presentar al usuario las opciones de fechas y horas disponibles y, una vez agendado un bloque de atención, debe gestionar una confirmación de participación en la audiencia virtual, de modo que se dé un uso óptimo a este recurso.
- **Cierre de audiencia virtual:** el sistema debe registrar en forma automática los parámetros principales del servicio prestado como por ejemplo: nombre del usuario y del funcionario encargado de la audiencia; fecha, hora y duración; identificación del caso y materia; etc. Adicionalmente, al término de la audiencia, se debe presentar al usuario un formulario de cierre y evaluación de la sesión remota, donde se le pida evaluar su nivel de satisfacción con los distintos atributos del servicio, utilidad para la gestión de su caso, observaciones, etc.

La funcionalidad de asistencia virtual apunta directamente al objetivo de descentralización que se busca en el desarrollo e implementación de la Superintendencia en Línea, que resulta aún más relevante por las características geográficas del país, la existencia limitada de oficinas de atención de público fuera de Santiago y el mayor acceso público a tecnologías de información y comunicaciones.

AUTENTICACIÓN

Para que las instancias de entrega de información y asistencia personalizada puedan operar en forma efectiva, es necesario disponer de una funcionalidad transversal a todos los requerimientos presentados en esta sección, que es la capacidad de autenticar adecuadamente a los usuarios de la Superintendencia. Con este fin, se plantea la existencia de un procedimiento por defecto y otro

alternativo, ambos con la finalidad común de autenticar al usuario utilizando mecanismos sofisticados que permitan garantizar un acceso seguro a su información:

- **Autenticación con clave única del SRCel:** se espera que el sistema sea capaz de utilizar el mecanismo de autenticación desarrollado por el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel). Para ello, el usuario debe seguir el protocolo establecido por esa institución para obtener su clave única, la que posteriormente es reconocida y permitida por la Superintendencia como un mecanismo válido y aceptado de identificación y autenticación, otorgándole acceso a todas las funcionalidades de este módulo.
- **Autenticación exclusiva de la Superintendencia:** cuando el usuario no disponga de su clave única u opte por tramitar su autenticación directamente con la Superintendencia, el sistema debe permitir esta posibilidad, para lo cual el usuario deberá seguir el protocolo que se establezca para ello, el que será gestionado exclusivamente por SUSESO. Una vez completado en forma exitosa, el usuario tendrá acceso a todas las funcionalidades del módulo.
- **Utilización de captcha:** al momento en que el usuario se vaya a autenticar en el sitio, la interfaz debe proveer un mecanismo de captcha como medida de seguridad que no permita intentos automáticos de acceso. Se debe tener en cuenta el tipo de captcha a utilizar cuando se acceda mediante dispositivos móviles.

El módulo de “Mi Portal” es uno de los componentes esenciales en la mejora del estándar de servicio a la ciudadanía mediante la Superintendencia en Línea, razón por la cual se espera que la experiencia de los usuarios respecto de las funcionalidades aquí descritas sea óptima. Para ello necesariamente deben considerarse atributos de usabilidad, diseño, accesibilidad, seguridad, etc., descritos en los lineamientos generales de los presentes requerimientos, y que el oferente debe considerar en su propuesta técnica.

2.4.1.2.6 MÓDULO SUPERINTENDENCIA ABIERTA

El módulo consiste en dar señales claras y concretas de transparencia y acceso a la información, más allá de lo establecido en los estándares normativos, constituyéndose en una plataforma que permita mostrar información técnica, estadística, e indicadores de relevancia a los usuarios. Para cumplir con este objetivo, debe considerar los siguientes elementos:

INDICADORES EL LÍNEA

Resulta del todo necesario permitir el manejo sistematizado, consolidado y actualizado de cifras oficiales e indicadores, relacionados tanto con el funcionamiento de los diversos regímenes de seguridad social en que la Superintendencia tiene competencia, como con las métricas de relevancia e impacto público, para lo cual se requiere automatizar en parte importante la generación de reportes relacionados, evitando eventuales duplicidades de labores, además de dar acceso directo a diferentes actores involucrados en esta gestión (ya sean usuarios avezados, como centros de estudios, o la ciudadanía).

Para este objetivo, este módulo debe permitir presentar diversos indicadores asociados a los regímenes de seguridad social en los cuales la Superintendencia tiene competencias, en tanto dicha

información sea de relevancia y permita a los usuarios tomar decisiones y posibilite también el conocimiento de la comunidad del funcionamiento de dichos regímenes y el comportamiento de las entidades que los administran. Estos indicadores deben estar agrupados por materia y deben tener elementos tabulados y gráficos, así como informes y otros documentos relacionados y se debe permitir diferenciar el nivel de acceso a los indicadores, de acuerdo al perfil del usuario.

En otras palabras, se requiere contar con una plataforma por medio de la cual se permita a la ciudadanía acceder de manera simple, directa y oportuna a la información estadística básica, indicadores de gestión y cifras oficiales de relevancia o impacto público. Todo lo anterior permitirá:

- Acceder de manera rápida y eficaz a información relevante
- Mantener un repositorio único y actualizado de información
- Publicar de manera automatizada información de interés público

INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN

Como antecedente, en la Superintendencia de Seguridad Social se captura múltiple información, documentación y datos, sin embargo, dicha información no se aprovecha para mostrar a la comunidad. En tal sentido, resulta del todo necesario poder manejar dicha información de manera centralizada e integrada, de forma tal que ésta siempre se encuentre disponible de manera simple, rápida y amigable, para los destinatarios autorizados y también dar el paso de mostrar esta información a la comunidad, cuando sea pertinente y de relevancia.

Para la construcción de los indicadores, el módulo deberá integrarse con otros sistemas o fuentes, los cuales proveerán los datos requeridos de manera estructurada y estandarizada.

Para estos efectos, deberá nutrirse de los sistemas internos de la Superintendencia a través de Web Services diseñados especialmente para este propósito. La integración con estas fuentes de información debe ser consistente con las especificaciones mencionadas en el punto 1.4 “Modelo de Integración” del título “Lineamientos Generales” del presente capítulo de Requerimientos Técnicos de la Superintendencia en Línea.

A continuación se mencionan algunas de estas fuentes de información:

Sistema Gestión de Reportes e Información para la Supervisión – CCAFs (GRIS CCAF):

- Información acerca de sus Tasas de Interés
- Información sobre los Vendedores
- Información acerca de los Pagos en exceso
- Información de Mercado
- Información de Liquidez
- Información de Riesgo Operacional
- Información sobre los Estados Financieros Consolidados
- Información sobre Hechos Esenciales

Sistema Central de Riesgo Financiero – CCAF (CRCCAF)

- Información sobre los Afiliados, agrupados por categorías
- Información sobre las Empresas, agrupadas por categorías
- Información consolidada sobre Créditos Sociales
- Información consolidada sobre Beneficios Sociales

Sistema Gestión de Reportes e Información para la Supervisión – ISL y Mutuales (GRIS Mutuales):

- Información sobre Instituciones administradoras vinculadas a la Ley 16.744
- Información sobre los Pensionados
- Información sobre los Gastos asociados al régimen
- Información de Riesgo
- Información sobre los Afiliados, agrupados por categorías
- Información sobre los Cotizantes, agrupados por categorías
- Información sobre las Empresas, agrupados por categorías
- Información sobre los Estados Financieros

Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo – ISL y Mutuales (SISESAT):

- Información consolidada sobre accidentes del trabajo
- Información consolidada sobre enfermedades profesionales
- Información consolidada sobre accidentes fatales
- Información consolidada sobre prevención y capacitación
- Información consolidada sobre infracciones de la Dirección del Trabajo

Sistema de Gestión de Información de Subsidios Maternales (SIMAT) y Sistema de Información para el Mejoramiento de la Gestión de Fiscalización del Gasto en Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL) con Herramientas de Inteligencia Artificial – CCAF (SISILHIA):

- Información consolidada sobre rendiciones de gastos asociados a licencias médicas maternales y comunes

Sistema de Información de Apoyo a la Gestión y Fiscalización de los Regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar - CCAF (SIAGF), y Sistema de Verificación del Gasto Mensual - CCAF (SIVEGAM)

- Información consolidada sobre Regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar

Información consolidada relacionada al control del gasto asociado a los Regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar.

2.4.2 CONSIDERACIONES PARA GRAN COMPRA

Convenio

- Código Convenio: 2239-3-LP15
- Nombre Convenio: Convenio Marco de Perfiles para el Desarrollo y Mantenición de Sistemas Informáticos
- Fecha Inicio: 16-03-2015
- N° Licitación: 2239-3-LP15
- Nombre Licitación: CM Perfiles de Desarrollo y Mantenición de Sistemas informáticos

2.5 SISTEMA DE APOYO ADMINISTRATIVO (SGFNyRRHH)

2.5.1 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

El Sistema de Apoyo Administrativo, como subcomponente tecnológico, permitirá mejorar la gestión administrativa asociada a la administración de Fondos Nacionales, Gestión de Capital Humano, e Integración de funciones asociadas a la administración de recursos; permitiendo el acceso a la información de manera consolidada, automatización e integración de procesos, uso de procedimientos conocidos transversalmente, reducción de riesgos de cumplimiento, disminución de potenciales errores y mejorar la planificación..

Considerando los objetivos planteados para el Proyecto de Mejora Integral, a continuación se describen los módulos requeridos y sus características principales.

2.5.1.1 Contexto del Sistema de Apoyo Administrativo

En el levantamiento y diagnóstico institucional se identificaron diversas falencias con respecto a las capacidades en el conjunto de procesos de soporte a las actividades sustantivas de la entidad, destacando en el área de personal la limitada planificación respecto de dotación de recursos humanos y la baja aplicación de procesos competitivos para la contratación de nuevos/as funcionarios/as. Asimismo, en lo referido a la administración de fondos nacionales, se visualiza que las herramientas de gestión que existen no están acorde a la magnitud de los recursos involucrados. Por su parte, en el área de administración de recursos internos, se identifica la ausencia de información detallada de costos de los productos estratégicos, para alimentar la gestión presupuestaria.

La visión integral de la institución implica reconocer que una gestión administrativa débil incide también en los procesos sustantivos, en el reconocimiento que estos procesos soportan la operación cotidiana y el funcionamiento institucional. En concreto, existen tres grandes materias vinculadas a la gestión de recursos en la Superintendencia, que son (i) la administración de los fondos nacionales, (ii) el proceso administrativo de la gestión del capital humano, y (iii) las funciones asociadas a la administración de recursos internos; todo lo cual actualmente se soporta en procedimientos manuales o más bien rudimentarios. Es decir, la gestión de fondos nacionales, la gestión de recursos humanos y la gestión de recursos internos se basan en herramientas precarias, sin que existan mecanismos automatizados para optimizar tal gestión.

Por lo tanto, los deficientes procesos de apoyo en la gestión administrativa se generan en parte por la inexistencia de sistemas de información destinados a soportarlos, siendo posible que todos estos procesos sean abordados de manera conjunta mediante el levantamiento de un Sistema de Gestión de Recursos, que priorice el criterio de integración.

En tal sentido, se requiere mejorar la gestión administrativa de manera significativa, permitiendo la facilidad de acceso a la información de manera consolidada, automatización e integración de procesos, uso de procedimientos conocidos transversalmente, reducción de riesgos de cumplimiento, disminución de potenciales errores, mejorar la planificación; entre otros. Todo lo cual, finalmente se traduce en beneficios directos para los usuarios por la efectiva acción regulatoria, fiscalizadora y resolutoria de esta Superintendencia.

El desarrollo e implementación del Sistema de Apoyo Administrativo se puede conceptualizar en 3 elementos:

1. Administración de Fondos Nacionales
2. Proceso Administrativo de la Gestión de Capital Humano
3. Integración de funciones asociadas a la administración de recursos

2.5.1.1.1 ADMINISTRACIÓN DE FONDOS NACIONALES

La Superintendencia de Seguridad Social, y en particular la Intendencia de Beneficios Sociales, tiene dentro de sus funciones el regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa relativa a los beneficios previsionales de su competencia, no regulados en el seguro de la Ley N° 16.744, incluyendo los beneficios de carácter asistencial y de bienestar social.

Al interior de la Intendencia de Beneficios Sociales se constituye el Departamento de Regímenes Previsionales y Asistenciales, cuya función es, entre otras, el cautelar que las personas accedan y perciban los beneficios y prestaciones a que tengan derecho conforme a la normativa legal vigente, de forma íntegra y oportuna, resguardando el correcto uso de los recursos que los financian. Dependiendo de tal Departamento, se encuentra la Unidad de Administración Financiera de Beneficios, entre cuyas funciones se encuentra la de ejercer el control de los recursos destinados al pago de los beneficios financiados por el Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía y del Fondo Nacional de Subsidio Familiar.

Por lo tanto, la Superintendencia tiene participación preponderante en la administración de fondos nacionales que representaron, en su conjunto, la entrega de beneficios sociales por aproximadamente MMM\$ 670 en el año 2015 (subsídios maternales por MMM\$ 390, asignación familiar por más de MMM\$ 61, subsidio familiar, por más de MMM \$ 210, subsidios de cesantía por más de MMM\$ 8).

Con respecto a la administración de dichos Fondos, se precisa que se reciben directamente del Tesoro Público y luego se distribuyen a través de provisiones a las entidades administradores respectivas, las cuales deben rendir sobre el uso de tales recursos (por lo tanto, tales Fondos no tienen relación con el presupuesto ordinario de la Superintendencia, sino que forman parte del programa de subsidios del Tesoro Público).

Sobre el particular, se requiere actualizar tecnológicamente el sistema de información contable actual que permita optimizar la captura de datos de transacciones en los documentos de origen a través de la integración con otros sistemas de información que ya administra esta Superintendencia, tales como el SIVEGAM²⁰ o SIMAT²¹, el registro cronológico de las transacciones y la emisión de libros contables e informes para la gestión, vinculados con la administración financiera del Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía, y del Fondo Nacional de Subsidio Familiar; de forma tal que se apoye en el proceso de elaborar los presupuestos anuales de los referidos Fondos y Sistemas y sus modificaciones; elaborar los programas de caja mensuales de cada uno de los Fondos los que deben presentarse al Ministerio de Hacienda para la obtención de los recursos fiscales; traspasar los recursos según Fondo y Sistema a las entidades pagadoras de los respectivos beneficios, emitir los informes

²⁰ SIVEGAM: Sistema de verificación del gasto mensual

²¹ SIMAT: Sistema de Gestión de Información de Subsidios Maternales

financieros mensuales que deben remitirse a la Contraloría General de la República, por cada Sistema de los Fondos y emitir los Balances y Estados de Resultados Anuales por cada Sistema de los Fondos.

2.5.1.1.2 PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

Tal como se mencionaba en forma previa, actualmente en la Superintendencia se reconoce la limitada planificación respecto de la dotación de recursos humanos y la baja aplicación de procesos competitivos para la contratación de nuevos/as funcionarios/as, como también, la falta de sistemas de información integrados que no permiten integrar la gestión que se desarrolla en los distintos procesos y subprocesos de la gestión de personas y que permiten, por ejemplo, dimensionar las cargas de trabajo que se asignan a los profesionales y con ello medir su productividad. Por su parte, la gestión de recursos humanos en la institución también se basa en herramientas precarias, sin que existan mecanismos automatizados para optimizar la gestión.

En función de lo anterior, resulta fundamental implementar una aplicación tecnológica que permita soportar el proceso administrativo y profesional que hoy se desarrolla en forma manual y aislada de la gestión del capital humano; apoyando de esta forma los desafíos que enfrentará la Superintendencia en su proceso de modernización, que se traduce en el rediseño de la planificación de recursos humanos, que considere la elaboración de perfiles de cargo y el levantamiento de una estrategia de externalización de servicios que apunte a la profesionalización del Servicio.

En efecto, en el “Proyecto de mejora integral de los procesos de atención ciudadana Superintendencia de Seguridad Social” se concluyó que existe un grupo de acciones distintas al aumento de profesionales que tendrían un impacto significativo en los tiempos de espera y la calidad del servicio entregado. Entre ellos, un nuevo planteamiento de modelo regulatorio, el cambio de paradigma de carga acotada de casos a profesionales por evaluación de productividad (creando competencia), estandarización de los antecedentes a revisar por casos, clasificación automática de casos (para facilitar su tratamiento estandarizado), implementación de sistemas de gestión de la producción, mejoras en la calidad de los datos manejados por plataforma de información, expediente electrónico, automatización de la asignación de los dictámenes, trabajo remoto, entre otras medidas. La acción más innovadora y altamente exigente en tecnología, es la creación de un modelo de externalización de servicios profesionales en base a expedientes electrónicos propuestos en forma remota a un equipo de profesionales, entregándoles los antecedentes para su evaluación y calificación, acordando un plazo de entrega, lo cual ampliaría significativamente la oferta de resolución, daría oportunidad de participación a regiones y potenciaría el teletrabajo.

Para poder sustentar este modelo se requiere, en forma previa, modernizar en forma significativa la gestión de recursos humanos, dotándolo de un sistema de información que permita gestionar, el soporte administrativo, la gestión del desempeño y gestión del desarrollo, donde destaca todo el ciclo de vida de los/as funcionarios/as de la Superintendencia, incluyendo la selección de personal, proceso de contratación, adaptación por cambios organizativos (estamentos, escalafón, calidad jurídica, grado, traslados, suplencias, subrogancias), control de asistencia (registro diario, ausencias, horas extras, licencias, permisos, etc.), remuneraciones (haber, sueldo base, asignaciones, descuentos; entre otras materias), evaluación y desvinculación.

Los beneficios de implementar un Sistema de esta naturaleza tienen directa relación con la adopción de mejores prácticas de probada eficacia en el mundo organizacional, en cada uno de los ámbitos de la Superintendencia de Seguridad Social

gestión de capital humano que involucra: estructura organizativa, administración de personal, gestión de tiempos y gestión de nómina de funcionarios/as. En particular, con la implementación de este Sistema se podrán sentar la bases de la estrategia de externalización de servicios (que forma parte de uno de los componentes más relevantes del Proyecto de Mejora Integral), en tanto se podrá levantar una política de selección de personal, que permita (entre otras cosas) reclutar a las personas idóneas de acuerdo a los requerimientos; consagrar una política de retención de talentos, avanzar en una política de desarrollo de personal con criterios equitativos y justos, y avanzar en gestión por rendimiento y gestión por competencias; entre muchas otras potencialidades.

2.5.1.1.3 INTEGRACIÓN DE FUNCIONES ASOCIADAS A LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

Es menester reconocer que en conjunto con la optimización de la administración de los Fondos Nacionales y la modernización del proceso administrativo de la gestión del capital humano; se tendrá la externalidad positiva de avanzar en la integración de funciones asociadas a la administración de recursos internos.

En efecto, existen una serie de actividades que están fuera de los sistemas de gestión financiera del Estado, que necesariamente deben optimizarse, y administrarse de manera integrada, como son, el manejo del proceso interno de compras y contrataciones, la gestión de proveedores, la administración de documentos tributarios (facturación y boletas), la administración de los activos fijos (que incluya todo ciclo de vida de un activo, criterios de depreciación, simulación de amortizaciones; etc.), control de órdenes, gestión de compras y contrataciones, gestión de bodega (bienes y existencias). Todo lo anterior permitirá no solo avanzar en temas propios de gestión de costo y presupuesto, sino que también mejorar los procesos de planificación y levantar indicadores de gestión.

2.5.1.2 Análisis competitivo de Soluciones

Para poder desarrollar e implementar el Sistema de Apoyo Administrativo se deben considerar los siguientes requerimientos generales:

- La solución debe ser escalable, es decir, que permita en el futuro incluir nuevos desarrollos de manera modular e incremental, sin tener que rehacer trabajo.
- La solución debe tener características similares a implementaciones exitosas en otras instituciones del Estado de Chile.
- Dada la envergadura de la solución y el alto nivel tecnológico de sus componentes, la solución debe ser de clase mundial y con respaldo de marca, de manera que el uso de sus tecnologías pueda ser abordado por expertos certificados y que exista un soporte y conocimiento a nivel global.
- Debe permitir adaptarse a la realidad de la Institución.

Considerando los elementos mencionados, se llegó a un primer filtro de posibles soluciones tecnológicas, según los ERP que existen en el mercado y que mayor participación tienen en él, llegando a las siguientes 4 soluciones:

- SAP

- Oracle
- Microsoft Dynamics
- Infor

Se realizó una comparación global entre estas 4 soluciones según análisis hechos por otras consultoras, resumiendo las características más relevantes en el siguiente cuadro comparativo:

En verde la mejor opción

En azul la segunda mejor opción

	SAP	Oracle	MS Dynamics	Infor
Participación de Mercado	23%	16%	9%	15%
Duración de implementación	19,5 meses	23,4 meses	24,9 meses	16,2 meses
Costo total de hacerse dueño	USD \$2,2 millones	USD \$2,7 millones	USD \$1,7 millones	USD \$2,1 millones
Periodo de retorno de la inversión	9 meses	21 meses	22 meses	24 meses
Impacto en el Go-live	57%	60%	71%	47%

Cuadro comparativo de soluciones con mayor participación de mercado²²

Del cuadro comparativo se omitieron 3 filas que no eran relevantes para la comparación, donde en las 3 lideraba SAP. Además, por cada característica, se marcó la primera y la segunda mejor opción. De esta manera, proceder a hacer un análisis más profundo de las 2 más destacadas.

Tras seleccionar las soluciones SAP e Infor, se agrega un elemento importante y a la vez restrictivo relacionado al plan de adquisiciones del Proyecto de Mejora Integral, y es que la solución debe poder adquirirse a través de Convenio Marco. En este sentido, resulta que Infor no tiene partners en Convenio Marco que permita adquirir su solución vía mercado público.

²² Fuente: Panorama Consulting Solutions. <http://panorama-consulting.com/comparison-between-sap-oracle-and-microsoft-dynamics>

Considerando esto, se realiza un análisis de otras instituciones públicas que tienen experiencia utilizando SAP, donde resulta que SAP está presente en más de 20 instituciones, donde destacan:

Instituciones públicas
Ministerio de Desarrollo Social
Instituto de Previsión Social
Contraloría General de la República
Consejo para la transparencia
Carabineros de Chile
CORFO
SERCOTEC
CENABAST

Además, SAP también está presente en 5 entidades que son fiscalizadas de la Superintendencia de Seguridad Social:

Fiscalizados SUSESO
CCAF Los Andes
CCAF Los Héroes
CCAF La Araucana
Mutual de Seguridad
Asociación Chilena de Seguridad

Esto confirma que la solución provista por SAP ha sido seleccionada con anterioridad, por variadas instituciones del Estado y fiscalizados SUSESO, y da un respaldo más fuerte como elección para el desarrollo e implementación del Sistema de Apoyo Administrativo.

2.5.1.3 Software asociado

Considerando a SAP como solución seleccionada para la implementación del Sistema de Apoyo Administrativo, y para efectos del desarrollo de la Intención de Compra del software requerido, la tabla a continuación contiene los IDs específicos en Convenio Marco, y los nombres exactos publicados:

ID Producto Convenio Marco	Descripción	Cantidad
1338695	SAP Developer User	1
1338692	SAP Professional User	35
1343583	SAP ERP Foundation Starter	1
1071323	SAP Payroll Processing	1

La adquisición de las licencias mencionadas deberá incluir los servicios de soporte respectivos, así como el servicio de base de datos HANA.

2.5.1.4 Requerimientos del Sistema de Apoyo Administrativo

2.5.1.4.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Tomando en consideración lo expuesto en los párrafos anteriores, la Superintendencia requiere habilitar los siguientes módulos y funcionalidades asociadas a S.O. HANA

Contabilidad financiera y gestión (FI-CO-TR)

- Libro mayor
- Contabilidad de deudores
- Contabilidad de acreedores
- Gestión de Caja
- Contabilidad de activos fijos Partición online
- Contabilidad de gastos generales – real
- Cierre de periodo en contabilidad financiera
- Proyectos de cierre de periodo
- Gestión de inflación (contabilidad inflacionaria de activos fijos)
- Reporting de segmento
- Alta de activo fijo a través de capitalización directa
- Alta de activo fijo a través de activos fijos construidos

Capital Humano (HR-PY)

- Gestión de datos maestros
- Gestión de la organización
- Gestión de tiempos
- Gestión de nómina localizada para Chile

Aprovisionamiento y Gestión de materiales (MM-IM)

- Compra de material de consumo
- Aprovisionamiento sin QM
- Gestión de stocks: renovación, rechazo, bloqueo
- Contrato de aprovisionamiento
- Traslado con / sin entrega
- Devolución al proveedor
- Inventario / Recuento y ajuste de inventario

Aprovisionamiento y consumo de stock de artículos en consignación

2.5.1.4.2 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

Seguridad y Buenas prácticas

El sistema deberá considerar las restricciones de buenas prácticas en la configuración del software para brindar el servicio solicitado. Por lo tanto, debe ser inmune a ataques del tipo SQL Injection, Cross Site Scripting, Cookie Manipulation, entre otros.

Logs

El sistema debe generar logs de manera de poder trazar las acciones realizadas por los usuarios en el sistema, específicamente los errores, accesos, registros, cambios de estado y demás operaciones realizadas.