



Modelo objetivo de sistemas

2.1 Inventario de Sistemas (1/2)

De acuerdo al análisis de necesidades de soporte de los procesos de negocio se determinó la necesidad de los siguientes sistemas

Nombre del sistema	Objetivo del Sistema
Sitio Privado y Público	Su objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios ofrecidos por el Consejo para el cumplimiento de sus obligaciones legales.
Sistema de Administración de Fiscalizaciones (SAF)	Automatizar y hacer más eficiente la administración de los procesos de fiscalización, de sus fases, recursos y de los documentos generados y recibidos durante su ejecución.
Sistema de Atención a Clientes y Terceros (SACT)	Entregar un único punto de contacto para la relación con los usuarios e instituciones relacionadas con el quehacer del consejo.
Sistema de Administración de Normativas (SAN)	Registrar, realizar seguimiento y dar soporte a la solución de las solicitudes de recomendación, instrucción general y mejoramiento normativo
Sistema de Administración de Servicios TI (ITSM)	Gestionar los servicios TI al interior del Consejo midiendo continuamente el aporte de valor de las TI al negocio.
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Dar soporte a las actividades de gestión de calidad y auditoría interna.
Oficina de Partes Digital (OPD)	Dar soporte a los sistemas de negocio entregando capacidades de recepción y despacho de documentos.

2.1 Inventario de Sistemas (2/2)

De acuerdo al análisis de necesidades de soporte de los procesos de negocio se determinó la necesidad de los siguientes sistemas

Nombre del sistema	Objetivo del Sistema
ERP	Dar soporte a la operación del Consejo a través de la administración de los recursos humanos y financieros necesarios para ella.
Cuadro de Mando (CM)	Entrega una visión agregada y ejecutiva de los indicadores del Consejo a los niveles directivos
Sistema de Gestión de Documentos	Entregar capacidades de firmado, indexado y archivado de documentos a los otros sistemas del Consejo.
Sistema de Gestión Base de Conocimiento	Provee mecanismos para la explotación de la información de los diferentes sistemas del consejo a partir de la generación de búsquedas y relaciones entre la información.

3. Inventario de Sistemas (1/2)

De acuerdo al análisis de necesidades de soporte de los procesos de negocio se determinó la necesidad de los siguientes sistemas

Nombre del sistema	Objetivo del Sistema
Sitio Privado y Público	Su objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios ofrecidos por el Consejo para el cumplimiento de sus obligaciones legales.
Sistema de Administración de Fiscalizaciones (SAF)	Automatizar y hacer más eficiente la administración de los procesos de fiscalización, de sus fases, recursos y de los documentos generados y recibidos durante su ejecución.
Sistema de Atención a Clientes y Terceros (SACT)	Entregar un único punto de contacto para la relación con los usuarios e instituciones relacionadas con el quehacer del consejo.
Sistema de Administración de Normativas (SAN)	Registrar, realizar seguimiento y dar soporte a la solución de las solicitudes de recomendación, instrucción general y mejoramiento normativo
Sistema de Administración de Servicios TI (ITSM)	Gestionar los servicios TI al interior del Consejo midiendo continuamente el aporte de valor de las TI al negocio.
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Dar soporte a las actividades de gestión de calidad y auditoría interna.
Oficina de Partes Digital (OPD)	Dar soporte a los sistemas de negocio entregando capacidades de recepción y despacho de documentos.

3. Inventario de Sistemas (2/2)

De acuerdo al análisis de necesidades de soporte de los procesos de negocio se determinó la necesidad de los siguientes sistemas

Nombre del sistema	Objetivo del Sistema
ERP	Dar soporte a la operación del Consejo a través de la administración de los recursos humanos y financieros necesarios para ella.
Cuadro de Mando (CM)	Entrega una visión agregada y ejecutiva de los indicadores del Consejo a los niveles directivos
Sistema de Gestión de Documentos	Entregar capacidades de firmado, indexado y archivado de documentos a los otros sistemas del Consejo.
Sistema de Gestión Base de Conocimiento	Provee mecanismos para la explotación de la información de los diferentes sistemas del consejo a partir de la generación de búsquedas y relaciones entre la información.

3.1. Sitio Privado y Público

Ficha del Sistema (1/2)

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sitio Privado y Público	Su objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios ofrecidos por el Consejo para el cumplimiento de sus obligaciones legales.
Descripción	
<p>El portal del consejo, tanto su sitio público como su sitio privado, permiten dar acceso a los servicios e información del Consejo hacia sus interlocutores, usuarios y empleados.</p> <p>El sitio público sirve como punto de contacto con la ciudadanía, entregando acceso a los recursos que el Consejo pone a su disposición.</p> <p>Los sitios privados se componen de: Intranet que da acceso a los servicios e información dirigidas al personal interno relacionado con los procesos de negocio del Consejo y el portal privado el cual es el sitio al que acceden los usuarios una vez que han ingresado su nombre de usuario y password para acceder y generar nuevos casos, realizar seguimiento a sus casos y conocer el estado o las resoluciones de estos.</p> <p>El sitio público deberá seguir los conceptos de diseño y arquitectura solicitados por el Consejo</p>	

<u>Módulos que lo componen</u>	<u>Descripción del módulo</u>
Portal Público	Es el punto de contacto de la ciudadanía con el Consejo, asegurando un acceso democrático y transparente a la información, facilitando y promoviendo la participación ciudadana en la aplicación de la ley de transparencia.
e-learning	Es el sistema de educación electrónico a distancia en el que se integra el uso de las tecnologías de la información y otros elementos pedagógicos (didácticos) para la formación, capacitación y enseñanza de los usuarios del consejo
Herramientas colaborativas	Permiten la interacción entre los usuarios y el consejo, entregando la posibilidad de expresar opiniones, participar en foros y encuestas de opinión en los temas
Sitio Privado	Es la puerta de entrada a la información y aplicaciones de la empresa disponibles en la Intranet y portal privado de internet. Ayuda al consejo facilitando la gestión de sus datos, aplicaciones y la información a través de visitas personalizadas para cada usuario/empleo.
Gestión de Campañas	Permite definir, planificar y medir el impacto de campañas de difusión y consulta del Consejo a través del canal Web.
Administración de contactos	Administra los contactos con los usuarios, enlaces dentro de las instituciones y con las instituciones colaboradoras.
Gestión de Contenidos y Publicaciones	Facilita la gestión centralizada de los diferentes contenidos del portal (de cualquiera de sus secciones), permitiendo la creación y administración del contenido de los sitios públicos y privados del portal, perfilado de usuarios y flujos de aprobación de contenido previo a su publicación.

3.1. Sitio Privado y Público

Ficha del Sistema (2/2)

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sitio Privado y Público	Su objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios ofrecidos por el Consejo para el cumplimiento de sus obligaciones legales.
<u>Descripción</u>	
<p>El portal del consejo, tanto su sitio público como su sitio privado, permiten dar acceso a los servicios e información del Consejo hacia sus interlocutores, usuarios y empleados.</p> <p>El sitio público sirve como punto de contacto con la ciudadanía, entregando acceso a los recursos que el Consejo pone a su disposición.</p> <p>Los sitios privados se componen de: Intranet que da acceso a los servicios e información dirigidas al personal interno relacionado con los procesos de negocio del Consejo y el portal privado el cual es el sitio al que acceden los usuarios una vez que han ingresado su nombre de usuario y password para acceder y generar nuevos casos, realizar seguimiento a sus casos y conocer el estado o las resoluciones de estos.</p> <p>El sitio público deberá seguir los conceptos de diseño y arquitectura solicitados por el Consejo</p>	

<u>Sistemas relacionados</u>	
Oficina de Partes Digital (OPD)	Se obtiene desde la OP la lista de comunicaciones asociadas a un caso y a un cliente para su despliegue en el portal
Sistema de Atención a Clientes y Terceros (SACT)	- Se obtiene el estado de los casos a publicar en el portal.

<u>Procesos que soporta</u>
8 Comunicación
2 Promoción, capacitación y difusión
4 Atención a clientes
5 Solución de conflictos
7 Gestión del conocimiento

<u>Componentes Tecnológicos</u>
Gestor Documental
Gestor de Procesos
Portal
Autenticación y Autorización
Integración

3.1. Sitio Privado y Público

Requerimientos por módulo

Módulo	Portal Público (1/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar solicitudes y consultas de usuarios	El sistema debe entregar los mecanismos necesarios para permitir el ingreso de solicitudes y consultas por parte de la ciudadanía, registrando los datos del cliente y asignándole una Numeración Correlativa.	4.1.1 Registro datos y asignar N.C.
	El sistema debe permitir por los mismos mecanismos el ingreso de reclamos, interactuando con la OP, asignándole un folio único e informando al cliente del proceso a seguir por su reclamo.	5.1.1.1 Recibo de reclamo, timbre, asignación de folio y fotocopiado*
	El sistema deberá ofrecer al cliente la posibilidad de registrarse como usuario o operar sin registrarse.	
Informar avance y solución de solicitudes y consultas	<p>El sistema deberá entregar los mecanismos necesarios para que un cliente pueda realizar seguimiento sobre el estado de avance de sus solicitudes y consultas a través del número de solicitud o consultas entregado por el mismo sistema al momento del registro. Adicionalmente el cliente deberá ser capaz de consultar por su RUT el historial de sus solicitudes y consultas.</p> <p>En el caso de que las solicitudes y consultas sean resueltas por el Consejo, el sistema deberá dar acceso a los documentos de respuesta generados por el Consejo al cliente.</p> <p>En el caso de que el consejo necesite antecedentes adicionales o la validación del cliente para alguno de los procesos seguidos por sus solicitudes u consultas, el sistema deberá presentarlas al cliente indicando a que caso corresponden y los detalles de la solicitud del consejo hacia el.</p> <p>El sistema deberá informar y disponibilizar para el cliente las comunicaciones emanadas por el consejo respecto a sus solicitudes y consultas que hayan sido enviadas a el por otros medios (físicos o digitales).</p>	<p>4.1.7 Envío de respuesta</p> <p>5.1.1.9 Consultas y/o aclaraciones al cliente sobre circunstancias de hecho</p> <p>5.1.2.5 Realización de examen de conformidad</p> <p>5.1.4.5 Recopilación de interés del reclamante y posibles opciones aceptables de solución</p> <p>5.1.4.7 Negociación de salidas con reclamante</p> <p>5.1.4.10 Comunicación a las partes el fin no exitoso de la mediación</p> <p>5.1.4.13 Envío de decisión de acuerdo a las partes</p> <p>5.1.5.1 Envío de solicitud de antecedentes por email</p> <p>5.2.9 Notificar a las partes</p>

Nota: La funcionalidad de fotocopiado (*) no estará soportada por el sistema.

3.1. Sitio Privado y Público

Requerimientos por módulo

Módulo	Portal Público (2/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Realizar encuesta de satisfacción	El sistema deberá entregar al cliente la posibilidad de responder las encuestas de satisfacción respecto al desempeño del consejo en la resolución de sus solicitudes y consultas, registrando sus respuestas.	5.1.11.1 Solicitud de aplicación de encuesta de satisfacción 5.1.11.2 Realización de encuesta
Dar acceso a información de transparencia	El sistema deberá contar con una sección de transparencia, garantizando el acceso de la ciudadanía a la sección.	
Dar acceso a jurisprudencia	El sistema deberá contar con una sección de jurisprudencia, garantizando el acceso de la ciudadanía a la sección.	
Dar acceso a sección institucional	El sistema deberá contar con una sección de información institucional, garantizando el acceso de la ciudadanía a la sección.	

3.1. Sitio Privado y Público

Requerimientos por módulo

Módulo	e-learning	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Definir alcance y programa de capacitación	El sistema debe permitir definir los alcances y el programa de una capacitación a ser disponibilizada a través del portal.	2.2.1 Definición de capacitación
	El sistema deberá entregar los mecanismos necesarios para administrar el contenido asociado y el grupo de usuarios al que esta dirigido.	2.2.2 Preparación del programa
Administrar contenido de cursos y capacitaciones	El sistema deberá integrarse con el Gestor de Contenidos para la creación, mantención y eliminación del material relacionado.	2.2.3 Desarrollo del material
Administrar publicación de cursos	El sistema deberá entregar los mecanismos necesarios para administrar la publicación de los cursos, interactuando con el gestor de contenidos, permitiendo su publicación, mantención y eliminación.	2.2.4 Convocatoria de sesiones
Ejecutar cursos	El sistema deberá permitir a los usuarios autorizados el acceso a los cursos, manteniendo un registro de su avance, un historial de los cursos realizados y entregando oferta de nuevos cursos según su disponibilidad. Solo los usuarios registrados tendrán acceso a la ejecución de cursos.	2.2.5 Preparación de sesiones 2.2.6 Ejecución de las sesiones 2.2.7 Evaluación y registro

3.1. Sitio Privado y Público

Requerimientos por módulo

Módulo	Gestión de Campañas	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Definir objetivos y alcance de campañas	<p>El sistema debe permitir definir los objetivos y el alcances de las campañas a ser disponibilizadas a través del portal.</p> <p>El sistema deberá entregar los mecanismos necesarios para administrar el contenido asociado y el grupo de usuarios al que están dirigidas las campañas.</p> <p>Las tipos de campañas a definir pueden ser de tres tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recolección de información: permiten recopilar información a través de formularios para la realización de estudios y la obtención de estadísticas - Encuestas: permiten recopilar la opinión de los usuarios respecto a la calidad y oportunidad de los servicios prestados por el Consejo. - Informativas: permiten entregar al público objetivo información relevante según las necesidades del Consejo. 	<p>2.3.1 Definición objetivos y planes de acción de la campaña</p> <p>2.3.2 Validación</p>
Administrar contenido de campañas	<p>El sistema deberá integrarse con el Gestor de Contenidos para la creación, mantención y eliminación del material relacionado a la campaña.</p>	<p>2.3.3 Elaboración de brief con especificaciones técnicas</p>
Ejecutar campañas	<p>El sistema deberá entregar los mecanismos necesarios para ejecutar las campañas definidas, incorporando en las secciones definidas los anuncios correspondientes o solicitando a los usuarios del público objetivo de campaña la ejecución de las encuestas o el llenado de los formularios correspondientes.</p>	<p>2.3.8 Seguimiento a campaña</p>
Entregar resultados de campaña	<p>El sistema deberá entregar los resultados de la campaña a los analistas correspondientes una vez que esta haya finalizado.</p>	<p>2.3.10 Comunicación a Planificación y Calidad cumplimiento de metas</p>

3.1. Sitio Privado y Público

Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de contactos	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Administrar clientes	El sistema debe permitir administrar los datos personales y de contacto de los clientes del Consejo	
Administrar enlaces	El sistema debe entregar las funcionalidades necesarias para registrar y mantener los enlaces en cada institución, manteniendo un historial de los candidatos, los enlaces vigentes y sus datos de contacto.	4.2.1 Generación red de enlaces 4.2.2 Mantenimiento de red de enlaces
Administrar instituciones colaboradoras	El sistema debe permitir administrar los datos de contacto y enlace con instituciones colaboradoras, entregando las plantillas necesarias para la generación de los acuerdos de colaboración y el registro del estado de avance de los acuerdos.	8.3 Gestión Red de Instituciones Colaboradoras

3.1. Sitio Privado y Público

Requerimientos por módulo

Módulo	Gestión de Contenidos y Publicaciones	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Administrar contenido	El sistema deberá permitir la administración del contenido en línea, entregando capacidades de creación, modificación eliminación y publicación del contenido del portal del Consejo. El sistema deberá permitir editar los contenidos sin que afecte a lo que el usuario está viendo. Se permite que existan múltiples versiones de trabajo de una misma página al mismo tiempo y previsualizarlas sin que la página actual se vea afectada.	8.2.1 Recopilación de información 8.2.2 Elaboración material
Administrar proceso de validación de contenido	El sistema deberá proveer los mecanismos necesarios para gestionar el proceso de creación y validación del contenido, integrándose con el gestor de procesos, asignando a los aprobadores correspondientes las tareas de validación	8.2.3 Validación
Publicar contenido	El sistema deberá permitir la publicación de los contenidos validados en las secciones correspondientes del portal (público o privado)	8.2.4 Actualización información en página web
Administrar biblioteca de contenido	El sistema deberá permitir la administración de la biblioteca de contenido del portal, integrándose con el gestor documental y le gestor de procesos, ofreciendo un repositorio centralizado con capacidad de versionamiento del contenido, permitiendo al usuario seleccionar el idioma en el que desea ver los contenidos y capacidades de administración de seguridad asignando niveles de visibilidad sobre los contenidos en base al perfil de los usuarios.	8.2.2 Elaboración material

* La funcionalidad asociada a esta actividad no estará disponible al público en un comienzo, hasta que el consejo lo estime conveniente.

3.1. Sitio Privado y Público

Requerimientos por módulo

Módulo	Sitio Privado	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Dar acceso a servicios internos	El sistema debe dar acceso a los servicios internos del Consejo a través de la intranet (acceso a otros sistemas) y a través del portal privado para los usuarios con clave de usuario.	
Publicar contenido	El sistema deberá permitir la publicación de los contenidos definidos como parte de la intranet en el administrador de contenido y las solicitudes realizadas desde el portal privado	
Administrar usuarios	El sistema deberá permitir la administración de los usuarios autorizados para interactuar con el, entregando mecanismos de creación, modificación, eliminación y consulta de usuarios, asignando niveles de acceso a servicios y sistemas de acuerdo a los privilegios y cargos de cada usuario.	
Autenticar usuarios	El sistema deberá permitir la autenticación de los usuarios, a través de la interacción con el componente de Autenticación y Autorización, presentándoles sus escritorio al acceder a la intranet y para acceder al portal privado.	
Administrar escritorio de usuario	<p>El sistema deberá entregar al usuario la posibilidad de configurar su escritorio, definiendo secciones básicas y secciones configurables.</p> <p>El sistema deberá almacenar las configuraciones del usuario y actualizar su contenido de acuerdo al avance de sus tareas, las asignaciones y el contenido disponible para el.</p>	

3.1. Sitio Privado y Público

Requerimientos por módulo

Módulo	Herramientas colaborativas	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Administrar herramientas colaborativas	<p>El sistema deberá permitir la administración de las herramientas colaborativas (foros, chats, blogs) disponibilizadas para los usuarios internos y externos del consejo a través del portal, entregando capacidades de creación, modificación, eliminación o consulta de instancias de cada una de las herramientas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El sistema deberá permitir la creación, modificación o eliminación de blogs. - El sistema deberá permitir la creación, modificación o eliminación de foros. - El sistema deberá permitir la creación, modificación e eliminación de canales de chat. - El sistema deberá permitir la administración de los usuarios y los niveles de acceso de ellos a todas las herramientas colaborativas desplegadas como parte del portal. 	

* La funcionalidad asociada a esta actividad no estará disponible al público.

3.2. Sistema de Administración de Fiscalizaciones

Ficha del Sistema (1/2)

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sistema de Administración de Fiscalizaciones (SAF)	Automatizar y hacer más eficiente la administración de los procesos de fiscalización, de sus fases, recursos y de los documentos generados y recibidos durante su ejecución.
<u>Descripción</u>	
<p>El SAF automatiza las actividades asociadas con los procesos de Fiscalización, entregando capacidades de control y seguimiento sobre estos procesos, de balanceo de carga sobre los recursos disponibles para su ejecución y de control de la documentación relacionada.</p> <p>El SAF entrega herramientas para la ejecución de auditorías de Transparencia Activa, automatizando parte de las labores de revisión de secciones de “Gobierno Transparente” de las instituciones.</p> <p>El SAF automatiza las actividades relacionadas a la recepción, análisis y fiscalización de la información relativa a solicitudes de acceso a la información pública de las instituciones.</p>	
<u>Módulos que lo componen</u>	<u>Descripción del módulo</u>
Auditoría de cumplimiento de resoluciones	Automatiza las actividades necesarias para la verificación del cumplimiento de una resolución o recomendaciones provenientes de una fiscalización, entregando herramientas para el registro de ejecución de las actividades, administración de carga de los auditores y generación de documentos en base a plantillas.
Automatización de transparencia activa	Automatiza las actividades de la transparencia activa , entregando capacidades automatizadas de revisión de secciones de “gobierno transparente” en los sitios institucionales de las entidades sujetas a la ley 20.285, permitiendo la gestión de la transparencia en base a los 3 pilares de transparencia activa .
Fiscalización de solicitudes de acceso a la información (SITRET)	Automatiza la recepción de información generada por los órganos obligados respecto a las solicitudes que ingresan a cada servicio por la Ley de Transparencia, incorporando mecanismos internos de alerta de inconsistencias en los datos y entregando las herramientas necesarias para disponibilizar la información a usuarios internos del Consejo a través de SITRET.
Fiscalización de transparencia activa	Da soporte a la gestión del flujo de procesos de fiscalización y a las actividades de control de carga sobre el conjunto de analistas disponibles para la realización de las actividades de transparencia activa.
Administración de sumarios	Automatiza las actividades necesarias para la realización de sumarios ante el no cumplimiento de los mandatos de la Ley 20.285. Incorpora los mecanismos necesarios para la realización interna de los sumarios o para su delego en la Contraloría General de la Republica.
Administración de auditorías	Automatiza la la planificación, ejecución y evaluación de las auditorías que se realizarán a las instituciones públicas respecto de su cumplimiento a la Ley 20.285, y concretamente sobre el derecho de acceso a la información.

3.2. Sistema de Administración de Fiscalizaciones

Ficha del Sistema (2/2)

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sistema de Administración de Fiscalizaciones (SAF)	Automatizar y hacer más eficiente la administración de los procesos de fiscalización, de sus fases, recursos y de los documentos generados y recibidos durante su ejecución.
<u>Descripción</u>	
<p>El SAF automatiza las actividades asociadas con los procesos de Fiscalización, entregando capacidades de control y seguimiento sobre estos procesos, de balanceo de carga sobre los recursos disponibles para su ejecución y de control de la documentación relacionada.</p> <p>El SAF entrega herramientas para la ejecución de auditorías de Transparencia Activa, automatizando parte de las labores de revisión de secciones de “Gobierno Transparente” de las instituciones.</p> <p>El SAF automatiza las actividades relacionadas a la recepción, análisis y fiscalización de la información relativa a solicitudes de acceso a la información pública de las instituciones.</p>	

<u>Sistemas relacionados</u>	
Sitio Privado y Público	- Da el soporte técnico para la administración de los documentos asociados a los procesos cubiertos por el SAF. (Intranet)

<u>Procesos que soporta</u>
3 Fiscalización
7 Gestión del conocimiento

<u>Componentes Tecnológicos</u>
Portal
Gestor Documental
Gestor de Procesos
Crawler
Autenticación y Autorización
Integración
Firma Electrónica
Correo

3.2. Sistema de Administración de Fiscalizaciones

Requerimientos por módulo

Módulo	Auditoría de cumplimiento de resoluciones	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y permitir el seguimiento del flujo de procesos	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso para poder realizar seguimiento a este a través de un Workflow.	Todas las actividades
Ingresar cumplimiento	El sistema debe revisar periódicamente el correo cumplimiento@consejostransparencia.cl, el cual está destinado para el acuse de cumplimiento por parte las instituciones sujetas a cumplimientos de resoluciones. En el caso de recibir un cumplimiento debe asignarlo al analista correspondiente según la institución de la que provenga y el caso del que se trate.	3.1.1 Revisión de correo de notificación de cumplimientos
Verificar cumplimiento con usuario	El sistema deberá entregar los mecanismos necesarios para informar el usuario solicitante respecto a la respuesta entregada por la institución fiscalizada.	3.1.2 Verificación con persona su conformidad con la solución
Validar cumplimiento	El sistema debe permitir el registro de cumplimiento por parte de la institución si es que el análisis realizado por el analista de fiscalización indica que esta ha cumplido con lo solicitado.	3.1.3 Revisión documentación jurídica 3.1.4 Registro cumplimiento ok
Notificar no cumplimiento a Jefe de reclamos y Director Ejecutivo	En el caso de validar el cumplimiento de la resolución, esta se debe registrar en el sistema. Si no hay cumplimiento el sistema debe enviar una notificación al Jefe de Reclamos y Director de Sistemas	3.1.5 Notificación de no cumplimiento a Jefe de reclamos y Director Jurídico
Registrar Evaluación de cumplimiento	El sistema debe permitir registrar el resultado de la evaluación de cumplimiento	3.1.6 Evaluación de cumplimiento
Enviar solicitud de sumario	Si se decide hacer sumario, el sistema debe permitir enviar una solicitud con la información necesaria para realizar el sumario.	3.1.6 Toma de conocimiento del caso

3.2. Sistema de Administración de Fiscalizaciones

Requerimientos por módulo

Módulo	Automatización de transparencia activa	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Automatizar proceso de recolección de información en paginas web de instituciones	El sistema debe realizar de manera automática la búsqueda de páginas web.	3.2.4 Levantamiento de información y volcarla en instrumento de medición
	Centralizar las páginas y disponibilizarlas a los analistas, para que este pueda ingresar el grado de cumplimiento o no cumplimiento según los criterios de medición definidos.	3.2.5 Centralización y procesamiento de información

3.2. Sistema de Administración de Fiscalizaciones

Requerimientos por módulo

Módulo	Fiscalización de solicitudes de acceso a la información (SITRET) (1/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y permitir el seguimiento del flujo de procesos	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso para poder realizar seguimiento a este a través de un Workflow.	
Administrar las instituciones y periodos de ingreso de información	El sistema debe permitir la administración de las instituciones que deben enviar información a través del SITRET. Información institucional y del o los enlaces.	
Ingresar estado de las solicitudes del periodo.	El sistema debe permitir el ingreso de información por parte del enlace o encargado de la institución, de la información relativa al estado de las solicitudes de acceso a información que se deben reportar para el periodo mensual.	
Verificar consistencia de la información ingresada	El sistema deberá entregar los mecanismos necesarios para verificar la consistencia de la información ingresada, comparando y revisando datos para cada solicitud y su relación con datos ingresados en periodos anteriores.	
Validar cumplimiento de ingreso del periodo	El sistema debe permitir el registro de cumplimiento por parte del órgano, a través de una confirmación por parte del encargado de la institución, quién cierra el periodo.	
Notificar cumplimiento por institución al encargado SITRET	En el caso de validar la información ingresada para el periodo y el envío o cierre de llenado de datos para el órgano, esta se debe registrar en el sistema. La información de cumplimiento debe estar disponible para el encargado SITRET, siendo notificada a este y a cada encargado institucional.	

3.2. Sistema de Administración de Fiscalizaciones

Requerimientos por módulo

Módulo	Fiscalización de solicitudes de acceso a la información (SITRET) (2/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ver planillas de solicitudes mensuales	El sistema debe permitir ver las planillas de información por periodo, para cada institución, tanto para el encargado institucional como para el encargado SITRET del Consejo..	
Generar informe de cumplimiento y estadísticas relacionadas las solicitudes	El sistema debe entregar los mecanismos necesarios para extraer información agregada y desagregada, para su posterior análisis y consolidación en informes para el encargado SITRET.	
Solicitar publicación de informe mensual en el Portal Web	El sistema debe permitir ingresar la solicitud de publicación de informes mensuales al Portal Web.	
Enviar solicitud de Fiscalización.	Si el encargado SITRET detecta anomalías en los datos ingresados, el sistema debe permitir enviar una solicitud con la información necesaria para realizar Fiscalización..	
Consultar información de solicitudes.	El sistema debe permitir la consulta de información para determinadas solicitudes o instituciones, para los usuarios internos del Consejo, como la Dirección Jurídica.	

3.2. Sistema de Administración de Fiscalizaciones

Requerimientos por módulo

Módulo	Fiscalización de transparencia activa	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y permitir el seguimiento del flujo de procesos	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso para poder realizar seguimiento a este a través de un Workflow.	Todas las actividades
Registrar los umbrales y criterios de medición	El sistema debe permitir el ingreso de los criterios de medición y el umbral de cumplimiento.	3.2.1 Definición de los criterios de medición 3.2.2 Creación de instrumento de medición
Distribuir carga laboral	El sistema debe asignar los equipos en base a las siguientes reglas: - Área de especialización de los analistas disponibles - Carga asignada de los analistas disponibles	3.2.3 Organización de los equipos internos
Generar informes de fiscalización activa	El sistema debe permitir la generación de los informes generales y por institución para las fiscalizaciones activas, para las cuales el sistema debe entregar las plantillas apropiadas según cada tipo de reporte, distribuyéndolas automáticamente según el reporte y la institución.	3.2.6 Generación de informe de fiscalización por institución 3.2.7 Generación de informe de fiscalización general
Registrar resultado de validación de informe	El sistema debe permitir el registro del resultado de la validación de los informes de fiscalización activa generados.	3.2.8 Análisis de informe y definición de versión final 3.2.9 Revisión informe y evaluación de publicación
Solicitar publicación de informe general en web	El sistema debe permitir ingresar la solicitud de publicación del informe general en la web.	3.2.10 Solicitud de publicación informe general en web
Enviar informes de fiscalización activa a instituciones	El sistema debe realizar el envío de los informes de fiscalización activa validados a los enlaces de cada institución, adjuntando el detalle de la fiscalización realizada.	3.2.11 Envío de informe por institución a los enlaces 3.2.12 Entrega de reporte a fiscalizado 3.2.13 Entrega de detalle del registro de fiscalización y definir ajustes

3.2. Sistema de Administración de Fiscalizaciones

Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de Sumarios	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y permitir el seguimiento del flujo de procesos	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso para poder realizar seguimiento a este a través de un Workflow.	Todas las actividades
Evaluar y distribuir carga laboral	El sistema debe presentar los posibles equipos a asignar en base a las siguientes reglas:: - Área de especialización de los analistas disponibles - Carga asignada de los analistas disponibles	3.3.1 Evaluación de capacidad
	El sistema debe permitir la asignación del equipo idóneo elegido por el usuario.	3.3.2 Asignación de fiscal
Enviar Solicitud de Sumario a Contraloría	El sistema debe permitir realizar y enviar una solicitud de sumario a la contraloría general de la república	3.3.3 Solicitud de ejecución de sumario a la Contraloría General de la República
Crear plantilla reutilizables	El sistema debe permitir en caso que aplique, el crear plantillas de documentos reutilizables para facilitar su creación.	3.3.7 Generación de resolución de sobreseimiento 3.3.12 Generación de Vista Fiscal 3.3.15 Generación de resolución definitiva
Comunicar y distribuir documentos	El sistema debe permitir escoger el tipo de distribución de los documentos generados y realizar el envío de estos a los remitentes correspondientes.	3.3.14 Comunicación a los inculpados sobre las medidas adoptadas 3.3.16 Comunicación a los inculpados y a la autoridad con potestad disciplinaria 3.3.17 Comunicación a justicia ordinaria y Consejo de Defensa del Estado

3.2. Sistema de Administración de Fiscalizaciones

Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de Auditorías (1/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y permitir el seguimiento del flujo de procesos	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso para poder realizar seguimiento a este a través de un Workflow.	Todas las actividades
Registrar información importante del proceso	El sistema debe permitir el ingreso de la información necesaria de cada etapa para la preparación de la auditoría, la ejecución y el cierre.	3.4.1.1 Definición de objetivos auditoría y metodología a aplicar 3.4.1.11 Planificación de auditoría 3.4.1.12 Comprensión de los factores de riesgo 3.4.1.15 Definición de alcance de la auditoría 3.4.1.16 Identificación de procesos relevantes
Distribuir carga laboral	El sistema debe presentar los posibles equipos a asignar en base a las siguientes reglas:: - Área de especialización de los analistas disponibles - Carga asignada de los analistas disponibles	3.4.1.9 Identificación de personal clave al interior del servicio o entidad
Buscar información de auditorías anteriores similares	El sistema debe permitir la búsqueda de documentos similares para facilitar y hacer más eficiente el trabajo de los auditores.	3.4.1.10 Conocimiento de función de auditoría interna
Distribuir Documentos	El sistema debe permitir el envío o distribución de documentos tanto a cliente e instituciones como a funcionarios internos.	3.4.3.4 Generación y envío el pre informe de observaciones 3.4.3.8 Envío de informe final de auditoría 3.4.3.7 Validación de informe

3.2. Sistema de Administración de Fiscalizaciones

Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de Auditorías (2/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Crear plantilla reutilizables	El sistema debe permitir en caso que aplique, el crear plantillas de documentos reutilizables para facilitar su creación.	3.4.1.3 Desarrollo de informe de objetivos de la revisión 3.4.1.18 Generación de programa final de auditoría 3.4.3.1 Documentación de conclusiones 3.4.3.4 Generación y envío el pre informe de observaciones 3.4.3.5 Generación de informe final de auditoría
Envío de solicitudes de Sumario y/o Seguimiento	El sistema debe permitir el envío de solicitudes de sumario y/ o seguimiento en caso que así se requiera	3.4.3.10 Solicitud de sumario 3.4.3.11 Solicitud de seguimiento

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Ficha del Sistema (1/2)

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sistema de Atención a Clientes y Terceros (SACT)	Entregar un único punto de contacto para la relación con los usuarios e instituciones relacionadas con el quehacer del consejo.
<u>Descripción</u>	
<p>El SACT centraliza las interacciones con usuarios e instituciones respecto a los procesos de “Atención a Clientes” y “Solución de Conflictos”, entregando una visión única hacia los usuarios a través de los distintos canales de atención del Consejo.</p> <p>El SACT entrega al personal del Consejo las herramientas para ejecutar, registrar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con los procesos de “Atención a Clientes” y “Solución de Conflictos”. a la vez que facilita la administración de los documentos asociados a los procesos.</p>	

<u>Módulos que lo componen</u>	<u>Descripción del módulo</u>
Atención de consultas	Automatiza las actividades necesarias para dar respuesta a todas las dudas de personas e instituciones públicas respecto a derechos y deberes que emanan de la Ley de Transparencia y de la operativa del Consejo para la Transparencia
Tramitación de casos	Automatiza las actividades necesarias para resolver los casos, reclamos o amparos, que son presentados al Consejo para la Transparencia según la Ley de Transparencia
Tramitación de recursos de reposición	Automatiza las actividades necesarias para resolver los recursos de reposición que son presentados al Consejo para la Transparencia según la Ley de Transparencia
Tramitación de recursos legales	Automatiza las actividades necesarias para la tramitación de los recursos legales, de ilegalidad y protección, presentados ante una corte de apelaciones por una persona o institución en contra del Consejo para la Transparencia según la Ley de Transparencia.
Tratamiento de producto no conforme	Permite registrar la no conformidad del cliente respecto a las soluciones entregadas.

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Ficha del Sistema (2/2)

Nombre del sistema	Objetivo del sistema
Sistema de Atención a Clientes y Terceros (SACT)	Entregar un único punto de contacto para la relación con los usuarios e instituciones relacionadas con el quehacer del consejo.
Descripción	
<p>El SACT centraliza las interacciones con usuarios e instituciones respecto a los procesos de “Atención a Clientes” y “Solución de Conflictos”, entregando una visión única hacia los usuarios a través de los distintos canales de atención del Consejo.</p> <p>El SACT entrega al personal del Consejo las herramientas para ejecutar, registrar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con los procesos de “Atención a Clientes” y “Solución de Conflictos” a la vez que facilita la administración de los contactos (usuarios, enlaces, instituciones colaboradoras) y de los documentos asociados a los procesos.</p>	

Sistemas relacionados	
Sistema de Administración de Fiscalizaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega los acuse de cumplimiento enviados por parte las instituciones sujetas a cumplimientos de resoluciones. - Envía y registra los correos de solicitud de validación para el cumplimiento de la resolución por parte de las instituciones y su conformidad con el cumplimiento. - Recibe, registra e informa las respuesta de las personas respecto al punto anterior.
Sitio Privado y Público	<ul style="list-style-type: none"> -Da acceso al público de información sobre los casos y seguimiento y resolución de estos. (Portal Privado) -Entrega la interfaz única hacia los usuarios e instituciones a través del canal de atención web. (Portal Público) - Da el soporte técnico para la administración de los documentos asociados a los procesos cubiertos por el SACT (Intranet)

Procesos que soporta
4 Atención a clientes
5 Solución de conflictos
7 Gestión del conocimiento

Componentes Tecnológicos
Portal
Gestor Documental
Gestor de Procesos
Plataforma de Firma Electrónica
Motor de Búsqueda
Autenticación y Autorización
Integración
Correo

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Requerimientos por módulo

Módulo	Atención de consultas	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar Consultas	El sistema debe permitir registrar la consulta, reclamo o solicitud de los clientes, los datos de este, la tipología de la solicitud y asignarle una Numeración Correlativa al registro de forma automática. Dependiendo del tipo de solicitud se debe asignar al analista correspondiente para su seguimiento.	4.1.1 Registro datos y asignar N.C. 4.3.1 Recepción y revisión de información 4.3.2 Registro de no conformidad 4.3.3 Notificación al responsable
Realizar búsqueda en base de conocimiento	El sistema deberá permitir la búsqueda de consultas relacionadas y jurisprudencia en la base de conocimientos (documentos del sistema)	4.1.2 Búsqueda de información en base de conocimiento
Registrar Respuesta	El sistema deberá registrar la respuesta en la base de conocimiento	4.1.6 Registro de respuesta en base de conocimiento
Enviar Respuesta	El sistema deberá permitir enviar la respuesta al usuario correspondiente	4.1.7 Envío de respuesta

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Requerimientos por módulo

Módulo	Tramitación de recursos de reposición	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y seguimiento de WF módulo reposiciones	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso de reposición para poder realizar seguimiento a este.	Todas las actividades
Notificar a consejo directivo de solicitudes de reposición	Cuando se ingrese una solicitud de reposición el sistema enviará una notificación a los integrantes del consejo para informarlos de esta situación.	5.2.2 Comunicación al Consejo y Director General
Crear plantillas reutilizables para realizar documentos	El sistema debe permitir la creación y reutilización de plantillas para la realización de documentos y almacenarlos en el gestor documental para que queden a disposición de las personas que tengan los privilegios para verlos	5.2.4 Generación oficio de traslado y solicitar notificación 5.2.6 Generación de oficio y solicitar notificación
Distribución de respuestas o resultados	Cada vez que se registre un resultado de decisiones de caso que deban ser notificadas, el sistema debe permitir la posibilidad de elegir desde la base de contactos, una lista de distribución a través de correo electrónico. O la solicitud de envío del documento a través de otro canal.	5.2.10 Notificar a las partes

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Requerimientos por módulo

Módulo	Tramitación de recursos legales	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y seguimiento de WF módulo reposiciones	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso de reposición para poder realizar seguimiento a este.	Todas las actividades
Crear plantillas reutilizables para realizar documentos	El sistema debe permitir la creación y reutilización de plantillas para la realización de documentos y almacenarlos en el gestor documental para que queden a disposición de las personas que tengan los privilegios para verlos	5.3.3 Generación de informe de defensa 5.4.3 Generación de informe de defensa
Distribución de respuestas o resultados	Cuando se ingrese la decisión tomada por la Corte de Apelaciones el sistema deberá enviar una notificación a los integrantes del consejo.	5.3.8 Comunicación al Consejo Directivo 5.4.7 Comunicación al Consejo Directivo
Notificar a consejo directivo de solicitudes de reposición	Cuando se ingrese una solicitud de defensa de protección el sistema deberá enviar una notificación a los integrantes del consejo para informarlos de esta situación.	5.4.11 Comunicación al Consejo Directivo

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Requerimientos por módulo

Módulo	Tramitación de casos (1/7)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar Reclamos	El sistema debe permitir el registro de los reclamos presentados en la oficina de partes, donde se realizan las labores administrativas asociadas (foliado, timbrado, escaneado), dando así inicio al procesos de tramitación de casos	5.1.1.1 Recibo de reclamo, timbre, asignación de folio y fotocopiado 5.1.1.2 Escaneo de reclamo 5.1.1.3 Ingreso del reclamo al sistema de correspondencia y a Atenea
Determinar tipo de caso	El sistema determina preliminarmente el tipo de caso en base a la información entregada por el cliente e ingresada por la oficina de partes.	5.1.1.7 Determinación de tipo de caso (Amparo/Reclamo)
Asignar Analista	El sistema debe asignar un analista en base a las siguientes reglas: - Área de especialización de los analistas disponibles - Carga asignada de los analistas disponibles - Criticidad del reclamo	5.1.1.6 Asignación analista según criterios
Apoyar análisis del caso	El sistema debe permitir el registro de los datos asociados con el análisis del caso, incluyendo las solicitudes de información adicional hacia el clientes, para las cuales el sistema debe entregar las plantillas apropiadas según cada tipo de caso y deben ser tramitadas y enviadas automáticamente por el sistema.	5.1.1.8 Análisis caso 5.1.1.9 Consultas y/o aclaraciones al cliente sobre circunstancias de hecho
Apoyar elaboración de propuesta de admisibilidad	El sistema debe entregar las plantillas apropiadas para la generación de las propuestas de solución asociadas a cada tipo de caso. Una vez generada la propuesta esta debe quedar en asociada a la siguiente sesión disponible del Comité de Admisibilidad para su evaluación.	5.1.1.10 Elaboración propuesta admisibilidad 5.1.1.11 Elaboración propuesta consolidada y priorizada
Registrar evaluación de admisibilidad	El sistema debe permitir el registro de la decisión del comité de admisibilidad, gatillando en base a ella las siguientes etapas de la tramitación de casos (comunicar a analistas jurídicos). El sistema debe proveer las plantillas necesarias para la generación de las actas correspondientes.	5.1.1.13 Generación de Acta de admisibilidad 5.1.1.14 Comunicar Acta a Analistas Jurídicos

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Requerimientos por módulo

Módulo	Tramitación de casos (2/7)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar traslado	El sistema debe entregar las plantillas necesarias para formalizar el reclamo ante la institución reclamada , registrando la ejecución de la actividad y iniciando la siguiente etapa del proceso de tramitación.	5.1.2.1 Creación y firma de oficio traslado
Revisión y envío de documento de traslado	El sistema debe permitir el firmado electrónico del documento de traslado por cada uno de los validadores. Una vez firmado el documento es enviando al enlace correspondiente en la institución y el sistema debe permitir el registro de la ejecución de la actividad.	5.1.2.2 Revisión y firma de propuesta 5.1.2.3 Validación y firma de Oficio Traslado 5.1.2.4 Firmar Oficio Traslado
Registrar recepción de información desde institución y enviar al cliente	El sistema debe permitir el registro de la recepción de documentación desde la institución, asignándola al caso correspondiente. La información recibida debe ser entregada al cliente, quien tendrá un plazo máximo de N días para revisarla y comunicar su aceptación. En caso de no recibir la respuesta en N días se dará por aceptada la solución y se comunicará al cliente el cierre del caso.	5.1.2.5 Realización de examen de conformidad
Registrar y comunicar inadmisibilidad de reclamo	El sistema debe entregar las plantillas apropiadas para la generación del oficio de declaración inadmisibilidad asociadas a cada tipo de caso. Una vez generada la declaración esta debe asignada a cada uno de los validadores para su evaluación.	5.1.3.1 Creación de propuesta de decisión de Inadmisibilidad 5.1.3.5 Crear oficio que comunica decisión de inadmisibilidad
Validar declaración de inadmisibilidad	El sistema debe entregar a cada validador la posibilidad de revisar y hacer comentarios sobre el oficio generado, dando la posibilidad de firmar electrónicamente	5.1.3.2 Revisión y validación de propuesta 5.1.3.3 Validación de propuesta de inadmisibilidad 5.1.3.4 Validación y firma de decisión de inadmisibilidad 5.1.3.6 y 5.1.3.7 Validar y firmar oficio que comunica decisión de inadmisibilidad

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Requerimientos por módulo

Módulo	Tramitación de casos (3/7)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar mediación	El sistema debe registrar las decisiones de mediación, iniciando así las actividades siguientes de la tramitación de casos.	5.1.4.1 Evaluación de posibilidad de mediación
Asignar Mediador	El sistema debe asignar un analista en base a las siguientes reglas:: - Área de especialización de los analistas disponibles - Carga asignada de los analistas disponibles - Criticidad del reclamo	5.1.4.2 Asignación de mediador
Enviar proposición de mediación	El sistema debe entregar las plantillas necesarias para la generación de una propuesta de mediación, firmarla electrónicamente y enviarla al cliente y a la institución correspondientes	5.1.4.3 Proposición a las partes el proceso de mediación
Registrar cancelación de mediación	En caso que una o ambas partes no acepten la mediación, se comunica a ambas partes la cancelación , el sistema debe permitir el registro , y la firma electrónica del documento para el envío a las partes.	5.1.4.4 Comunicación de cancelación de mediación
Registrar aceptación de mediación	En el caso de que ambas partes acepten la mediación el sistema debe permitir el registro de estas y las posibles soluciones declaradas por cada una de las partes.	5.1.4.5 Recopilación de interés del reclamante y posibles opciones aceptables de solución 5.1.4.6 Recopilación de interés del reclamado y proponer soluciones alternativas ad-hoc
Registrar resultado de negociación	El sistema debe entregar las plantillas necesarias para registrar los resultados de la negociación con cada una de las partes. Se genera un informe de acuerdo, se firma electrónicamente y se envía a los interesados para su aprobación.	5.1.4.7 Negociación de salidas con reclamante 5.1.4.8 Negociación de salidas con reclamado 5.1.4.9 Solicitud de firma de acuerdo a las partes

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Requerimientos por módulo

Módulo	Tramitación de casos (4/7)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar resultado de mediación y generar informe final	En el caso que la mediación haya sido exitosa, el sistema debe permitir el registro del resultado y se deja disponible para la revisión del consejo directivo.	5.1.4.10 Comunicación a las partes el fin no exitoso de la mediación
	En el caso de cancelación de la mediación, se informa de esta a las partes a través del envío del informe (firmado electrónicamente) y se registrar en el sistema la finalización del proceso de mediación	5.1.4.12 Cancelación de tramitación de caso asociado y generación de decisión de acuerdo
	El sistema debe entregar para esto las plantillas necesarias para la redacción del informe de acuerdo.	5.1.4.13 Envío de decisión de acuerdo a las partes
Validación de informe final	En el caso de la existencia de un acuerdo, si el comité aprueba dicho acuerdo, el sistema debe permitir el firmar electrónicamente el documento y enviarlo a las partes.	5.1.4.11 Validación de acuerdo 5.1.4.13 Envío de decisión de acuerdo a las partes
Generar oficios de subsanación y antecedentes adicionales	El sistema debe entregar las plantillas necesarias para generar oficios de subsanación y antecedentes adicionales dentro del proceso de evaluación de admisibilidad de un caso, registrándolo y dejándolo disponible para la validación de cada uno de los encargados.	5.1.5.1 Envío de solicitud de antecedentes por email 5.1.5.2 Creación de oficio solicitud de antecedentes, subsanaciones o correcciones
Validar oficios de subsanación y antecedentes adicionales	El sistema somete a validación de cada uno de los encargados según el proceso de generación de oficios de subsanación. Para cada uno de ellos da la posibilidad de aprobar, rechazar y finalmente de firmar electrónicamente el documento y enviándolo al cliente .	5.1.5.3 Validación y firma de oficio de subsanación 5.1.5.4 Validación y firma de oficio de subsanación 5.1.5.5 Firma de oficio de subsanación
Recepción de antecedentes adicionales	El sistema registra la recepción de nuevos antecedentes y los adjunta al caso, asignándole la carga al analista asociado al caso.	5.1.5.6 Revisión y entrega a analista 5.1.5.7 Análisis de antecedentes

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Requerimientos por módulo

Módulo	Tramitación de casos (5/7)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Generar y registrar propuesta de decisión	El sistema debe entregar las plantillas necesarias para la generación de una propuesta de acuerdo de decisión y registrarla, dejándola disponible para la validación del consejo.	5.1.6.1 Generación de informe de caso
Validación de propuesta de decisión	El sistema debe proveer los mecanismos necesarios para aprobar una propuesta de decisión y programar su presentación en la siguiente sesión disponible del consejo	5.1.6.2 Validación de informe de caso 5.1.6.3 Programación en sesión del Consejo 5.1.6.4 Validación de programa
Registrar dictamen de Consejo para propuesta de decisión	El sistema debe proveer los mecanismos necesarios para registrar la decisión del consejo sobre la propuesta de decisión, firmando electrónicamente el documento en caso de ser aprobado. En los casos de no aprobarse, si se decide citar una nueva audiencia el sistema debe generar y solicitar la validación para el envío de las citas correspondiente, incluyendo la solicitud de MPMR	5.1.6.5 Evaluación y decisión
Generar decreto de audiencia	El sistema debe entregar las plantillas necesarias para la generación de un oficio de Decreto de Audiencia.	5.1.7.1 Decreto de audiencia
	El sistema debe permitir firmar digitalmente los oficios y enviarlo a los interesados según el caso. Previo a la firma y al envío el sistema debe solicitar la validación del Jefe de la Unidad de Reclamos, del Director Jurídico y del Director.	5.1.7.2 Creación y firma de oficio comunicado convocatoria a Audiencia 5.1.7.3 Validación y firma de oficio 5.1.7.4 Validación y firma de oficio 5.1.7.5 Validación y firma de oficio
Registrar resultado de audiencia	El sistema debe permitir registrar el resultado de la audiencia, sea este un acuerdo de decisión o la solicitud de generar una nueva propuesta de solución.	5.1.7.6 Preparación de audiencia 5.1.7.7 Realización de audiencia 5.1.7.8 Solicitud de nuevo informe de caso 5.1.7.9 Adopción de acuerdo

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Requerimientos por módulo

Módulo	Tramitación de casos (6/7)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Generar oficio de solicitud de MPMR	El sistema debe entregar las plantillas necesarias para la generación de un oficio de solicitud de MPMR, firmándolo digitalmente y enviándolo a los interesados según el caso.	5.1.8.1 Creación de Oficio MPMR
	Previo a la firma y al envío el sistema debe solicitar la validación del Jefe de la Unidad de Reclamos, del Director Jurídico y del Director.	5.1.8.2 Validación de Oficio MPMR 5.1.8.3 Validación y firma de Oficio MPMR 5.1.8.4 Validación y firma de Oficio MPMR
Registrar MPMR recibidas	El sistema debe registrar, a través de la OP, la respuesta a la solicitud de MPMR enviada por las partes, entregando al analista correspondiente los documentos recibidos, entregando los mecanismos para que esté registre su decisión y genere el informe correspondiente.	5.1.8.5 Ejecución de MPMR 5.1.8.6 Generación de informe MPMR
Recepción de intención de desistimiento	El sistema debe registrar, a través de la OP, la recepción de la intención de desistimiento de parte del cliente, iniciando el trámite de desistimiento, asignando la carga al analista correspondiente.	5.1.9.1 Análisis desistimiento y asignación de Analista Jurídico
Registro de propuesta de decisión aprobación de desistimiento	El sistema debe entregar las plantillas necesarias para la generación y registro de una propuesta de desistimiento	5.1.9.2 Creación de propuesta de decisión aprobación de desistimiento
	El sistema debe solicitar la validación y revisión al Responsable Unidad de Reclamos y al Director Jurídico de la propuesta de desistimiento.	5.1.9.3 Revisión y validación propuesta 5.1.9.4 Revisión y validación propuesta

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Requerimientos por módulo

Módulo	Tramitación de casos (7/7)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Aprobación de propuesta	El sistema debe entregar las herramientas necesarias para registra la aprobación de la propuesta de desistimiento, asignándola al analista en el caso de haber observaciones o firmándola digitalmente y enviándola a las partes a través de la OP .	5.1.10.4 Validar y firmar propuesta 5.1.10.5 Centralización y encargo de notificación 5.1.10.6 Creación de oficio comunicación Decisión de Fondo
	Previo a la firma y al envío el sistema debe solicitar la validación del Jefe de la Unidad de Reclamos, del Director Jurídico y del Director.	5.1.10.7 Validación y firma Oficio 5.1.10.8 Validación y firma Oficio 5.1.10.9 Validación y firmar Oficio
Generar y registrar propuesta de decisión de fondo	El sistema debe entregar las plantillas necesarias para la generación del documento de decisión de fondo y registrarlo, dejándola disponible para la validación del consejo.	5.1.10.1 Creación de propuesta de Decisión de Fondo
Aprobación de propuesta de decisión de fondo	El sistema debe entregar las herramientas necesarias para registra la aprobación de la propuesta de decisión de fondo, asignándola al analista en el caso de haber observaciones o firmándola digitalmente y enviándola a las partes a través de la OP. El sistema debe adjuntar todos los documentos asociados con el caso antes del envío	5.1.10.2 Revisión, corrección, validación de propuesta Decisión de Fondo 5.1.10.3 Validación de decisión de fondo 5.1.10.4 Validar y firmar propuesta 5.1.10.5 Centralización y encargo de notificación 5.1.10.6 Creación de oficio comunicación Decisión de Fondo
	Previo a la firma y al envío el sistema debe solicitar la validación del Jefe de la Unidad de Reclamos, del Director Jurídico y del Director.	5.1.10.7 Validación y firma Oficio 5.1.10.8 Validación y firma Oficio 5.1.10.9 Validación y firmar Oficio
Encuesta de satisfacción para tramitación de casos	El sistema debe entregar al cliente la posibilidad de contestar una encuesta de satisfacción, por los canales que el consejo estime convenientes (web, telefónico, presencial), registrando el resultado de está.	5.1.11.1 Solicitud de aplicación de encuesta de satisfacción 5.1.11.2 Realización de encuesta

3.3. Sistema de Atención de Clientes y Terceros

Requerimientos por módulo

Módulo	Tratamiento de producto no conforme	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y permitir el seguimiento del flujo de procesos	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso para poder realizar seguimiento a este a través de un Workflow.	Todas las actividades
Registrar medidas de mitigación	El sistema debe entregar las plantillas necesarias para el registro de las medidas para mitigación y el registro en la base de conocimiento tanto del reclamo de no conformidad como la medida de mitigación.	4.3.2 Registro de la no conformidad 4.3.4 Generación de medidas de mitigación
Comunicar solución al cliente	El sistema debe permitir el envío tanto vía web, como vía e-mail de la solución definida frente a su reclamo de no conformidad.	4.3.5 Comunicación de solución al cliente

3.4. Sistema de Administración de Normativas

Ficha del Sistema (1/2)

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sistema de Administración de Normativas (SAN)	Registrar, realizar seguimiento y dar soporte a la solución de las solicitudes de recomendación, instrucción general y mejoramiento normativo
Descripción	
<p>El SAN automatiza las actividades asociadas con los procesos de Normativas y Promoción, entregando capacidades de control y seguimiento sobre sus actividades, capacidades de búsqueda sobre la base de conocimientos, firma electrónica de los documentos generados e integración con la oficina de partes digital para el inicio y fin de los subprocesos contenidos dentro de ellos.</p> <p>Se considera dentro del alcance de este sistema la integración con el portal público y privado para la definición y realización de encuestas.</p>	

<u>Módulos que lo componen</u>	<u>Descripción del módulo</u>
Administración de recomendaciones	Entrega las herramientas necesarias para realizar el proceso de generación de recomendaciones, entregando las plantillas necesarias en cada etapa del procesos, capacidades de búsqueda en la base de conocimiento, registrando el avance en las actividades y asignando a las personas correspondientes para cada etapa de revisión o validación. Se integra con la oficina de partes digital y con el administrador de contactos para el envío de las recomendaciones a las instituciones.
Administración de Instrucciones	Entrega las herramientas para realizar el proceso de generación de instrucciones, entregando las plantillas necesarias en cada etapa del procesos, capacidades de búsqueda en la base de conocimiento, registrando el avance en las actividades y asignando a las personas correspondientes para cada etapa de revisión o validación. Se integra con la oficina de partes digital y con el administrador de contactos para el envío de las instrucciones al diario oficial.
Administración de Propuestas de Mejoramiento	Entrega las herramientas para realizar el proceso de generación de propuesta de mejoramiento, entregando las plantillas necesarias en cada etapa del procesos, capacidades de búsqueda en la base de conocimiento, registrando el avance en las actividades y asignando a las personas correspondientes para cada etapa de revisión o validación. Se integra con la oficina de partes digitales y con el administrador de contactos para el envío de las instrucciones al diario oficial.
Administración de Estudios	Entrega soporte para el registro de las actividades asociadas a la generación de estudios, entregando las plantillas necesarias para la generación de documentos y capacidades de búsqueda sobre la base de conocimientos.

3.4. Sistema de Administración de Normativas

Ficha del Sistema (2/2)

Nombre del sistema	Objetivo del sistema
Sistema de Administración de Normativas (SAN)	Registrar, realizar seguimiento y dar soporte a la solución de las solicitudes de recomendación, instrucción general y mejoramiento normativo
Descripción	
<p>El SAN automatiza las actividades asociadas con los procesos de Normativas y Promoción, entregando capacidades de control y seguimiento sobre sus actividades, capacidades de búsqueda sobre la base de conocimientos, firma electrónica de los documentos generados e integración con la oficina de partes digital para el inicio y fin de los subprocesos contenidos dentro de ellos.</p> <p>Se considera dentro del alcance de este sistema la integración con el portal público y privado para la definición y realización de encuestas.</p>	

Sistemas relacionados	
Sitio Privado y Público	<ul style="list-style-type: none"> - Da el soporte técnico para la administración de los documentos asociados a los procesos cubiertos por el SAN (Intranet) - Se utiliza el motor de encuestas para recibir feedback del público general (Portal Público) - Se obtienen los datos de contacto para los enlaces en cada institución a (Intranet)
Oficina de Partes	- Recibe los documentos probatorios que inician el proceso de auditoría de cumplimiento de recomendaciones

Procesos que soporta
1 Normativo
2 Promoción, capacitación y difusión
7 Gestión del conocimiento

Componentes Tecnológicos
Portal
Gestor Documental
Gestor de Procesos
Plataforma de Firma Electrónica
Motor de Búsqueda
Autenticación y Autorización
Integración
Correo

3.4. Sistema de Administración de Normativas Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de Recomendaciones	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y permitir el seguimiento del flujo de procesos	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso para poder realizar seguimiento a este a través de un Workflow.	Todas las actividades
Buscar jurisprudencia en base de conocimiento	El sistema debe permitir realizar analizar la existencia de Jurisprudencia y normativas existentes, realizando búsquedas en la base de conocimientos del consejo.	1.1.1 Búsqueda en base de conocimiento
Crear plantilla reutilizables	El sistema debe permitir, en caso que aplique, el crear plantillas de documentos reutilizables para facilitar su creación.	1.1.2 Generación de Propuestas 1.1.5 Generación de oficio de recomendación (dictamen)
Generar Propuestas	El sistema debe permitir generar y registrar la mejor propuesta a presentar para validación.	1.1.2 Generación de Propuestas
Generar oficio de recomendación	El sistema debe permitir la generación y el registro del oficio de recomendación.	1.1.5 Generación de oficio de recomendación (dictamen)
Distribuir Documentos	El sistema debe permitir el envío o distribución de documentos tanto a cliente e instituciones como a funcionarios internos.	1.1.4 Revisión y validación 1.1.6 Envío de oficio de recomendación
Validar propuestas	El sistema debe permitir el ingreso de la validación de la propuesta y las observaciones correspondientes.	1.1.4 Revisión y validación
Registrar recomendaciones en base de conocimiento	El sistema debe permitir registrar las recomendaciones en la base de conocimiento, almacenando los documentos en el gestor documental	1.1.7 Registro de recomendación en base de conocimiento

3.4. Sistema de Administración de Normativas Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de Instrucciones (1/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y permitir el seguimiento del flujo de procesos	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso para poder realizar seguimiento a este a través de un Workflow.	Todas las actividades
Buscar jurisprudencia en base de conocimiento	El sistema debe permitir realizar analizar la existencia de Jurisprudencia y normativas existentes, que se refieran al caso concreto realizando búsquedas en la base de conocimientos del consejo.	1.2.1 Búsqueda en base de conocimiento
Crear plantilla reutilizables	El sistema debe permitir en caso que aplique, el crear plantillas de documentos reutilizables para facilitar la creación de documentos.	1.2.2 Generación de propuestas 1.2.6 Generación de oficio de instrucción general
Generar propuesta de instrucción	El sistema debe permitir la generación y el registro de la propuesta de instrucción general que se enviarán a validación.	1.2.2 Generación de propuestas
Validar propuestas	El sistema debe permitir el ingreso de la validación de la propuesta de instrucción general y las observaciones correspondientes.	1.2.4 Revisión y validación
Realizar encuestas y Consultas ciudadanas	El sistema debe permitir generar una instancia de evaluación ciudadana, utilizando distintas técnicas: consulta Web, taller de expertos, entrevistas, focus group	1.2.5 Ejecución de consulta ciudadana
Generar Oficio de Instrucción General	El sistema debe permitir la generación y el registro del oficio de instrucción general.	1.2.6 Generación de oficio de instrucción general
Validar Oficio y Firma digital	El sistema debe permitir registrar el resultado de la validación del oficio junto a sus observaciones y la firma digital por parte del validador.	1.2.7 Validación y firma del oficio

3.4. Sistema de Administración de Normativas Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de Instrucciones (2/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Distribuir Documentos	El sistema debe permitir el envío o distribución de documentos tanto a cliente e instituciones externas como a funcionarios internos.	1.2.4 Revisión y validación 1.2.8 Envío de oficio a Diario Oficial 1.2.9 Envío de oficio a Enlaces
Envío de solicitud de estudio	El sistema debe permitir el envío de solicitudes de estudio de impacto	1.2.10 Solicitud de estudio de impacto en instituciones públicas

3.4. Sistema de Administración de Normativas Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de propuestas de mejoramiento	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y permitir el seguimiento del flujo de procesos	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso para poder realizar seguimiento a este a través de un Workflow.	Todas las actividades
Buscar jurisprudencia en base de conocimiento	El sistema debe permitir realizar analizar la existencia de Jurisprudencia y normativas existentes, que se refieran al caso concreto realizando búsquedas en la base de conocimientos del consejo.	1.3.1 Búsqueda en base de conocimientos
Crear plantilla reutilizables	El sistema debe permitir en caso que aplique, el crear plantillas de documentos reutilizables para facilitar la creación de las propuestas y el documento final.	1.3.2 Evaluación impacto regulatorio 1.3.3 Generación de propuestas 1.3.4 Definición de propuesta final 1.3.7 Generación de documento final de propuesta de mejoramiento normativo
Validar	El sistema debe permitir distribuir los documentos a los responsables de validarlos y firmarlo digitalmente.	1.3.5 Revisión y validación
Encuestas y Consultas ciudadanas	El sistema debe permitir generar una instancia de evaluación ciudadana, utilizando distintas técnicas: consulta Web, taller de expertos, entrevistas, focus group.	1.3.6 Ejecución de consulta ciudadana
Distribuir Documentos	El sistema debe permitir el envío o distribución de documentos tanto a cliente e instituciones como a funcionarios internos.	1.3.8 Envío de propuesta de mejoramiento normativo al Congreso y al MINSEGPRES 1.3.9 Envío de propuesta de mejoramiento normativo a la Presidencia o al MINSEGPRES

3.4. Sistema de Administración de Normativas Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de Estudios (1/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y permitir el seguimiento del flujo de procesos	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso para poder realizar seguimiento a este a través de un Workflow. Ya sea estudio interno, como externo.	Todas las actividades
Registrar definición de estudio y sus objetivos	El sistema debe permitir el registro del estudio y los objetivos de este	2.1.1.1 Definición de estudio 2.1.2.2 Definición de servicio de estudio a contratar
Evaluar y asignar analista o equipo de analistas	El sistema debe mostrar los funcionarios o equipos idóneos a asignar en base a las siguientes reglas:: - Área de especialización de los analistas disponibles - Carga asignada de los analistas disponibles	2.1.1.3 Evaluar capacidad para desarrollo estudio
	El sistema debe permitir la asignación del funcionario o equipo por parte del usuario.	2.1.2.3 Designación de coordinador
Registrar resultado de evaluación previa de capacidad para desarrollo de estudio	El sistema debe permitir el registro del resultado del análisis de capacidad interna para realizar el estudio.	2.1.1.3 Evaluar capacidad para desarrollo de estudio.
Enviar Solicitud de compras	El sistema debe permitir enviar una solicitud de compras al área encargada de la administración de compras para su gestión.	2.1.2.3 Coordinación de la compra

3.4. Sistema de Administración de Normativas Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de Estudios (2/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Realizar estudio externo	El sistema debe permitir el registro de la entidad que realizará el estudio y adjuntar toda la documentación entregada para la realización y referente a la coordinación posterior del estudio.	2.1.2 Desarrollo externo estudio.
Realizar Estudio interno	El sistema debe permitir ingresar la información relevante de cada etapa de la definición, realización y resultado de estudio interno.	2.1.3.2 Revisión de la definición de estudio 2.1.3.4 Realización de estudio 2.1.3.5 Elaboración de estudio
Registrar resultado del Estudio	El sistema debe permitir el registro del resultado de la realización del estudio ya sea interno como de un estudio externo.	2.1.3.8 Análisis y conclusiones
Validar el estudio	El sistema debe permitir distribuir el documento a los responsables de validarlo. En este caso al Director de Estudios y proveerlo de la posibilidad de entregar sus observaciones.	2.1.4.1 Validación resultados
Distribuir Documentos	El sistema debe permitir el envío o distribución del estudio tanto a cliente e instituciones como a funcionarios internos.	2.1.4.3 Entrega estudio internamente
Realizar publicación	El sistema debe permitir adjuntar documentos y enviar una solicitud para publicarlo en la pagina web.	2.1.4.5 Poner el estudio a disposición de la comunidad.

3.5. Sistema de Administración de Servicios TI

Ficha del Sistema (1/2)

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sistema de Administración de Servicios TI (ITSM)	Gestionar los servicios TI al interior del Consejo midiendo continuamente el aporte de valor de las TI al negocio.
<u>Descripción</u>	
<p>ITSM permite administrar los servicios prestados por TI al Consejo en base a la implementación de las mejores prácticas del mercado respecto a la gestión de servicios y recursos TI. ITSM incluye las capacidades necesarias para administrar los recursos y servicios TI desde su concepción hasta su baja, lo que incluye definir y gestionar los acuerdos de nivel de servicio (ANS) y las incidencias y solicitudes surgidas para ellos desde los usuarios.</p> <p>ITSM habilita al Consejo a medir continuamente el aporte de valor de TI para su negocio, a optimizar la inversión y mitigar los riesgos asociados con la operación de las TI.</p>	
<u>Módulos que lo componen</u>	<u>Descripción del módulo</u>
Gestión de solicitudes, incidencias y problemas	Entrega un único punto de contacto con los usuarios internos del Consejo y TI, permitiendo registrar y dar seguimiento a las solicitudes, incidencias y problemas reportados por los usuarios
Administración de la configuración y cambios	identificar, controlar, registrar, reportar , auditar y verificar los activos de servicio y los ítems de configuración (software, hardware, enlaces de comunicaciones), incluyendo versiones, líneas base, componentes, sus atributos y sus relaciones y los cambios realizados sobre ellos.
Administración de niveles de servicio	Permite administrar los acuerdos de niveles de servicios para cada servicio prestado por TI al Consejo, definiéndolos, midiéndolos y revisándolos de acuerdo a su evolución.
Administración de proyectos e inversión TI	Permite gestionar proyectos TI del Consejo, habilitando a quienes gestionan proyectos en sus labores de seguimiento y gestión, apoyando en labores de planificación y arquitectura.
Administración de Usuarios	Permite administrar los usuarios de los servicios prestados por TI al Consejo a través de los ciclos de vida de usuarios y servicios por igual. Incluye las capacidades de creación, modificación eliminación de usuarios, asignando niveles de acceso a aplicaciones y documentos en conjunto con el resto de los sistemas del Consejo.

3.5. Sistema de Administración de Servicios TI

Ficha del Sistema (2/2)

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sistema de Administración de Servicios TI (ITSM)	Gestionar los servicios TI al interior del Consejo midiendo continuamente el aporte de valor de las TI al negocio.
<u>Descripción</u>	
<p>ITSM permite administrar los servicios prestados por TI al Consejo en base a la implementación de las mejores prácticas del mercado respecto a la gestión de servicios y recursos TI. ITSM incluye las capacidades necesarias para administrar los recursos y servicios TI desde su concepción hasta su baja, lo que incluye definir y gestionar los acuerdos de nivel de servicio (ANS) y las incidencias y solicitudes surgidas para ellos desde los usuarios.</p> <p>ITSM habilita al Consejo a medir continuamente el aporte de valor de TI para su negocio, a optimizar la inversión y mitigar los riesgos asociados con la operación de las TI.</p>	

<u>Sistemas relacionados</u>	
Sitio Privado y Público	<ul style="list-style-type: none"> - Publica en el gestor documental los documentos asociados con los procesos de administración TI. (Intranet) - Obtiene datos de contacto de enlaces en instituciones para asignación de privilegios de acceso a sistemas (Intranet)

<u>Procesos que soporta</u>
9.5 Gestión de aplicaciones
9.6 Gestión de infraestructura
9.7 Soporte a usuarios TI

<u>Componentes Tecnológicos</u>
Portal
Gestor Documental
Gestor de Procesos
Autenticación y Autorización
Integración
Correo

3.5. Sistema de Administración de Servicios TI

Requerimientos por módulo

Módulo	Gestión de solicitudes, incidencias y problemas (1/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar incidencias y requerimientos de usuarios	<p>El sistema debe permitir el registro de las incidencias y requerimientos presentados por los usuarios, los cuales podrían considerar, entre otros, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilitación de accesos a aplicaciones • Instalación de equipamientos / aplicaciones • Configuración de equipamientos / aplicaciones <p>El sistema debe generar el N° de atención correspondiente (ticket) y entregarlo al usuario.</p>	<p>9.7.1 Comunicación de incidencia o requerimiento</p> <p>9.7.2 Registro de incidencia o requerimiento</p>
Soportar análisis de incidencias	<p>El sistema debe soportar el análisis de la incidencia, entregando propuesta de solución en base a incidencias de características similares de existir estas en sus registros.</p> <p>El sistema deberá entregar la capacidad de registrar y comunicar al usuario la solución a la incidencia, una vez que el analista de soporte ha identificado la solución</p>	<p>9.7.3 Análisis de incidencia o requerimiento reportado</p> <p>9.7.4 Envío de más antecedentes</p>
	<p>El sistema deberá entregar la capacidad de registrar y comunicar al usuario la solución a la incidencia, una vez que el analista de soporte ha identificado la solución</p>	<p>9.7.5 Resolución de incidencia o requerimiento</p>
Registrar validación de usuario	<p>El sistema debe permitir el registro de la validación de la solución por parte del usuario.</p>	<p>9.7.6 Validación de resolución</p>
Derivación a segundo nivel	<p>El sistema debe permitir al analista de soporte la derivación del incidente al segundo nivel de soporte en caso de no ser posible la resolución del incidente con las herramientas con las que cuenta.</p>	<p>9.7.5 Resolución de incidencia o requerimiento</p>

3.5. Sistema de Administración de Servicios TI

Requerimientos por módulo

Módulo	Gestión de solicitudes, incidencias y problemas (2/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Resolución en segundo nivel	El sistema deberá entregar la capacidad de registrar y comunicar al usuario la solución a la incidencia en 2º nivel, una vez que el analista de soporte ha identificado la solución y cerrar la incidencia	9.7.8 Resolución de incidencia o requerimiento 9.7.9 Cierre de incidencia o requerimiento
	El sistema debe incorporar en la base de conocimiento la resolución hallada para la incidencia y disponibilizarla en el futuro para incidencias con características similares.	9.7.10 Registro de solución en base de configuración

Módulo	Administración de la configuración y cambios	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Administrar los ítems de configuración	El sistema debe permitir crear y mantener una base de ítems de configuración (CMDB) que incluya todos los recursos utilizados por TI para la prestación de servicios (SW, HW, ambientes y servicios)	9.6.1 Diseño 9.6.2 Implementación
Administrar proceso de cambios	El sistema debe permitir administrar el proceso de cambios, registrando la solicitud de cambio elevada por cada interlocutor válido (jefes de proyecto y jefes de servicio) , sometiendo luego la solicitud a la validación de cada uno de los jefes de servicio TI .	9.5.3.3 Instalación en ambiente de producción 9.6.2 Implementación 9.6.3 Operación 9.5.3.6 Restauración de respaldo de aplicación 9.5.2.9 Solicitud de paso a producción
Administrar Catalogo de servicios	El sistema debe permitir crear y administrar un catálogo de servicios TI.	9.6.1 Diseño 9.6.2 Implementación

3.5. Sistema de Administración de Servicios TI

Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de niveles de servicio	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Administrar niveles de servicio	El sistema debe permitir crear y mantener los acuerdos de niveles de servicio (ANS / SLA) para cada servicio en el catálogo de servicios TI.	9.6.1 Diseño 9.6.2 Implementación
Monitorear niveles de servicio	El sistema deberá monitorear automáticamente los niveles de servicio en base a los ANS fijados para aquellos servicios automatizados y para aquellos servicios administrativos que generen registro medibles .	9.6.3 Operación

Módulo	Administración de Usuarios	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Administrar usuarios	El sistema debe permitir crear, eliminar o modificar información de cuentas y grupos de usuarios, permitiendo configurar detalles de los servicios a los que tienen acceso.	9.6.3 Operación 9.7.1 Comunicación de incidencia o requerimiento

3.5. Sistema de Administración de Servicios TI

Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de proyectos e inversión TI (1/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar solicitudes de desarrollo / mantención de servicios	<p>El sistema debe permitir el registro de solicitudes de desarrollo o mantención de servicios, asignándoles un folio único en base al área, sistema y fecha de ingreso de la solicitud.</p> <p>En base a la información de la solicitud y a la carga de los jefes de proyecto del consejo el sistema deberá proponer un jefe de proyecto a asignar a la solicitud.</p>	<p>9.5.1.1 Generación de necesidades de negocio a sistematizar</p> <p>9.5.1.2 Especificación de requerimientos funcionales</p> <p>9.5.5.1 Análisis de necesidad de mantención</p>
Registrar resultado del proceso de evaluación	<p>El sistema debe permitir el registro del avance en las actividades de evaluación de las solicitudes del usuario, entregando en todo momento visibilidad al usuario respecto al estado de su solicitud de desarrollo / mantención</p>	<p>9.5.1.3 Validación de requerimientos funcionales</p> <p>9.5.1.4 Análisis de factibilidad técnica</p> <p>9.5.1.5 Comunicación de no factibilidad técnica</p> <p>9.5.5.3 Validación de requerimientos funcionales</p>
Registro de especificaciones de requerimientos	<p>El sistema debe permitir el registro de los requerimientos funcionales para aquellas solicitudes que hayan sido aprobadas total o parcialmente, entregando acceso a ellos tanto al jefe de proyectos como al usuario, quien puede aprobarlos o rechazarlos.</p> <p>El sistema debe mantener la relación solicitud / requerimiento</p>	<p>9.5.1.6 Especificación detallada de requerimientos</p> <p>9.5.1.7 Generación de propuesta final y validación con solicitante</p> <p>9.5.5.2 Especificación de requerimientos funcionales</p> <p>9.5.5.3 Validación de requerimientos funcionales</p> <p>9.5.5.4 Especificación detallada de requerimientos</p> <p>9.5.5.5 Generación de propuesta final y validación con solicitante</p>
Registro de planificación de desarrollo / mantención	<p>El sistema debe permitir el registro de las planificaciones asociadas a una o más solicitudes, dando visibilidad sobre estas planificaciones tanto al jefe de proyecto como a los usuarios asociados.</p>	<p>9.5.1.8 Planificación del desarrollo</p> <p>9.5.5.6 Planificación del desarrollo</p>

3.5. Sistema de Administración de Servicios TI

Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de proyectos e inversión TI (2/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar avance en etapas de proceso de desarrollo / mantención de servicios	<p>El sistema debe permitir el registro del avance en las actividades del proceso de desarrollo y mantención de servicios, sometiendo a validación cada actualización según el modelo aplicable a cada tipo de servicio.</p> <p>Al registrarse la aprobación final de la última actividad de estos procesos el sistema entregará la opción al usuario de generar una solicitud de cambio (paso a producción).</p>	<p>9.5.3.1 Revisión de checklist de paso a producción</p> <p>9.5.3.2 Preparación de ambiente de producción</p> <p>9.5.3.3 Instalación en ambiente de producción</p> <p>9.5.3.4 Pruebas post-instalación</p> <p>9.5.2.1 Revisión y aceptación de requerimientos</p> <p>9.5.2.2 Preparación de ambientes de desarrollo</p> <p>9.5.2.3 Diseño de componentes</p> <p>9.5.2.4 Codificación de componentes</p> <p>9.5.2.5 Elaboración de plan de pruebas</p> <p>9.5.2.6 Ejecución de pruebas técnicas</p> <p>9.5.2.7 Ejecución de pruebas funcionales</p> <p>9.5.2.8 Generación de informe de plan de prueba</p> <p>9.5.2.9 Solicitud de paso a producción</p> <p>9.5.2.10 Generación / actualización de manuales de administración, soporte y usuarios</p>
Elaborar y ejecutar plan de pruebas	<p>El sistema debe permitir la elaboración y ejecución de los planes de prueba para la aceptación del sistema.</p>	<p>9.5.2.5 Elaboración de plan de pruebas</p> <p>9.5.2.6 Ejecución de pruebas técnicas</p> <p>9.5.2.7 Ejecución de pruebas funcionales</p> <p>9.5.2.8 Generación de informe de plan de prueba</p> <p>9.5.2.9 Solicitud de paso a producción</p>
Registrar cierre de la solicitud por parte del usuario	<p>El usuario debe permitir el cierre de la solicitud de inversión por parte de los usuarios solicitantes.</p>	

3.6. Sistema de Gestión de Calidad

Ficha del Sistema (1/2)

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Dar soporte a las actividades de gestión de calidad y auditoría interna.
<u>Descripción</u>	
<p>El SGC automatiza las actividades asociadas con los procesos de gestión de calidad y auditoría interna, permitiendo definir, mejorar y auditar los procesos que soportan las actividades del Consejo, además de gestionar su documentación.</p> <p>Para el proceso de auditoría, el SGC permite administrar los hallazgos, no conformidades, acciones preventivas y correctivas asociadas con el proceso de certificación de calidad.</p>	

<u>Módulos que lo componen</u>	<u>Descripción del módulo</u>
Gestión de documentos de procesos de calidad	Administra el ciclo de vida de los documentos propios de un sistema de calidad, tales como el Manual de Calidad, la Política y los Objetivos de Calidad, el Organigrama, el Mapa de Procesos, los Procedimientos, los Formatos o las Instrucciones de Trabajo, permitiendo publicar, modificar y eliminar documentos, a la vez que mantiene un control sobre las versiones.
Gestión de ciclo de certificación	Automatiza las actividades de administración relacionadas con hallazgos, no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora y la generación de los informes asociados al proceso de certificación y auditoría
Administración de auditorías	Permite administrar las actividades relacionadas con auditorías no conducentes a certificación, definiendo objetivos, controles e informes a generar y llevando un registro de la ejecución y resultados de cada una de las actividades del proceso.

3.6. Sistema de Gestión de Calidad

Ficha del Sistema (2/2)

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Dar soporte a las actividades de gestión de calidad y auditoría interna.
<u>Descripción</u>	
<p>El SGC automatiza las actividades asociadas con los procesos de gestión de calidad y auditoría interna, permitiendo definir, mejorar y auditar los procesos que soportan las actividades del Consejo, además de gestionar su documentación.</p> <p>Para el proceso de auditoría, el SGC permite administrar los hallazgos, no conformidades, acciones preventivas y correctivas asociadas con el proceso de certificación de calidad.</p>	

<u>Sistemas relacionados</u>	
SACT / Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> -Se recibe desde la oficina de partes la confirmación de recepción de documentos probatorios. - Se recibe desde la oficina de partes la confirmación de recepción de la aceptación de la solución por parte del usuario.
Sitio Privado y Público	<ul style="list-style-type: none"> - Obtiene datos de contacto de enlaces en instituciones para envío de reportes de fiscalización activa. (Intranet) - Obtiene los datos de contacto de contraloría para los traspasos de sumarios. (Intranet)

<u>Procesos que soporta</u>
6.3 Gestión de calidad
6.4 Auditoría interna
<u>Componentes Tecnológicos</u>
Portal
Gestor Documental
Gestor de Procesos
Autenticación y Autorización
Integración
Correo

3.6. Sistema de Gestión de Calidad

Requerimientos por módulo

Módulo	Gestión de documentos de procesos de calidad	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar solicitudes de documentación / mantención de procesos	El sistema debe permitir el registro de las solicitudes de desarrollo de nuevos procesos o la mantención de los existentes, indicando el área y usuario que lo solicitan y asignando preliminarmente un analista para su desarrollo.	6.3.1.1 Revisión de solicitud 6.3.2.1 Revisión de solicitud
Soportar análisis de solicitudes	El sistema debe soportar el análisis de la solicitud, permitiendo registrar la aprobación o rechazo de la solicitud.	6.3.1.2 Análisis del plan estratégico
	El sistema deberá entregar la capacidad de registrar y comunicar al usuario el resultado de su solicitud.	6.3.1.3 Aprobación de creación de nuevo proceso
Soportar diseño de procesos	El sistema debe soportar el diseño de procesos, entregando la capacidad de almacenar, clasificar e indexar los documentos de proceso generados por el analista, para luego someterlos a la validación del usuario solicitante.	6.3.1.5 Diseño del proceso
Registrar validación de usuario	El sistema debe permitir registrar la validación del usuario sobre los documentos publicados por el analista. En el caso de que surjan observaciones por parte del usuario, el sistema deberá reasignar el documento al analista para su incorporación o rechazo.	6.3.1.6 Validación del proceso
Soportar registro de requerimientos funcionales	El sistema debe permitir el registro de los requerimientos funcionales para aquellos procesos que hayan sido aprobados por el usuario, entregando acceso a ellos tanto al analista como al usuario, quien puede aprobarlos o rechazarlos. El sistema debe mantener la relación proceso / requerimiento	6.3.1.7 Definición de requerimientos de sistemas 6.3.2.6 Definición de requerimientos de sistemas
Soportar análisis de eficiencia operativa	El sistema debe soportar el análisis de la eficiencia operativa entregando las plantillas para la generación de los informes y propuestas de modificación, los cuales son sometidos a la validación de los usuarios solicitantes.	6.3.2.2 Análisis de procesos 6.3.2.3 Propuesta de modificación de procesos
Soportar modificación de procesos	El sistema deberá soportar la publicación de los documentos de procesos actualizados, solicitando la validación del usuario solicitante antes de hacer accesible los nuevos documentos al resto de la organización.	6.3.2.4 Modificación del proceso 6.3.2.5 Validación del proceso

* Se debe definir el plazo máximo de espera para la actividad

3.6. Sistema de Gestión de Calidad

Requerimientos por módulo

Módulo	Administración de auditorías	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar objetivos de la auditoría	El sistema debe permitir el registro de los objetivos de la auditoría interna,	6.4.1 Elaboración matriz de riesgos 6.4.2 Definición de objetivos y alcance
Soportar recopilación de información	El sistema debe soportar la recopilación de información por parte de los analistas de auditoría, entregando los mecanismos necesarios para realizar búsquedas sobre la base documental del Consejo y para incorporar documentos no almacenados en ellas dentro del proceso.	6.4.3 Recopilación de información
Soportar análisis de controles y riesgos	El sistema deberá soportar el análisis de controles y riesgos, entregando herramientas y plantillas para realizar los levantamientos de sistemas, las matrices de riesgos y la documentación de las pruebas	6.4.4 Análisis de controles y riesgos
Registrar informe de auditoría	El sistema debe entregar las plantillas necesarias para la generación del informe de auditoría y registrarlo, dejándola disponible para la validación del consejo.	6.4.5 Elaboración de informe 6.4.6 Presentación de informe
Registrar seguimiento de recomendaciones	El sistema debe permitir realizar el seguimiento de las recomendaciones generadas dentro de los informes de auditoría	6.4.7 Seguimiento de recomendaciones

3.6. Sistema de Gestión de Calidad

Requerimientos por módulo

Módulo	Gestión de ciclo de certificación	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar informe de auditoría de calidad para certificación	El sistema debe permitir el registro del informe de auditoría de calidad para certificación, entregando las herramientas necesarias para registrar hallazgos, no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora, asignando para cada una los responsables y aprobadores necesarios.	6.4.5 Presentación de informe
Registrar seguimiento de acciones	El sistema debe permitir realizar seguimiento sobre los hallazgos, no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora detectadas como parte del proceso de auditoría de calidad para certificación.	6.4.6 Seguimiento de recomendaciones

3.7. Sistema de Oficina de Partes Digital

Ficha del Sistema

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Oficina de Partes Digital (OPD)	Dar soporte a los sistemas de negocio entregando capacidades de recepción y despacho de documentos.
<u>Descripción</u>	
<p>La OPD entrega capacidades de recepción y despacho de documentos para los sistemas de negocio, actuando como iniciador o terminador de procesos de acuerdo a las necesidades de cada proceso.</p> <p>Se basa en la utilización del gestor documental para la el almacenamiento de los documentos recibidos, y del administrador de contactos para la asociación de los documentos y su envío.</p>	
<u>Módulos que lo componen</u>	<u>Descripción del módulo</u>
Recepción de Documentos	Entrega capacidades de recepción, registro, escaneo y almacenamiento de los documentos recibidos por el consejo, foliándolos y asignándolos a los procesos correspondientes de acuerdo al tipo de documento. Funciona como iniciador de algunos de los procesos
Despacho de documentos	Entrega capacidades de envío de documentos, por vía física o electrónica, hacia los contactos asociados a cada trámite o proceso del consejo. Actúa como finalizador de algunos procesos.

<u>Sistemas relacionados</u>	
Sitio Privado y Público	<ul style="list-style-type: none"> - Almacena los documentos enviados y recibidos por la OP. (Intranet) - Obtiene datos de contacto de enlaces en instituciones para envío de documentos. (Intranet)
SACT	<ul style="list-style-type: none"> -Se recibe la confirmación de recepción de documentos. -Se reciben los documentos a distribuir.

<u>Procesos que soporta</u>
7.4 Gestión de archivo
<u>Componentes Tecnológicos</u>
Portal
Gestor Documental
Gestor de Procesos
Plataforma de Firma Electrónica
Autenticación y Autorización
Integración
Correo

3.7. Sistema de Oficina de Partes Digital

Requerimientos por módulo

Módulo	Recepción de Documentos	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y permitir el seguimiento del flujo de procesos	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso para poder realizar seguimiento a este a través de un Workflow.	Todas las actividades
Digitalizar Documentos	Los documentos recibidos deben ser escaneados para su digitalización. El sistema debe permitir el almacenamiento de estos documentos y mantenerlos disponibles para quienes tengan los privilegios para verlos.	7.4..2.2 Escaneo de documento
Registrar los documentos a despachar.	El sistema debe permitir el registro de los documentos y le asignara la numeración correspondiente para identificarlo de manera única en el gestor documental	7.4.2.3 Distribución interna y registro en hoja de ruta
Distribuir archivo	El sistema debe permitir la distribución del archivo a las personas que lo requieran.	7.4.2.3 Distribución interna y registro en hoja de ruta

3.7. Sistema de Oficina de Partes Digital

Requerimientos por módulo

Módulo	Despacho de Documentos	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar estado de actividades y permitir el seguimiento del flujo de procesos	El sistema debe permitir registrar el estado de avance de las actividades del proceso para poder realizar seguimiento a este a través de un Workflow.	Todas las actividades
Digitalización de documentos	Los documentos generados en el sistema tienen su propia numeración y fecha de manera automática. El sistema debe permitir utilizar la firma digital para mayor seguridad.	7.4.1.1 Recibo, timbre, fecha y numeración
	El sistema debe permitir que los documentos generados fuera del sistema, sean escaneados y se guarden sus imágenes.	7.4.1.2 Escaneo de documento y archivo
Registrar los documentos a despachar.	El sistema debe permitir que tanto los documentos generados en los sistemas como los documentos generados fuera de los sistemas sean ingresados al Sistema de Oficina de Partes Digital, antes de su despacho para obtener la numeración correspondiente.	7.4.1.3 Registro en sistema de correspondencia
Seguimiento del despacho de documentos	El sistema permite registrar información relacionada con la distribución/despacho/notificación de documentación hacia el exterior.	

3.8. ERP

Ficha del Sistema

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
ERP	Dar soporte a la operación del Consejo a través de la administración de los recursos humanos y financieros necesarios para ella.
<u>Descripción</u>	
<p>El ERP permite administrar los recursos del Consejo, entregando las herramientas para controlar su correcto uso, planificar su provisión, realizar las compras necesarias para mantener los stocks precisos para la operación y gestionar sus recursos humanos.</p> <p>El ERP implica la adopción de las mejores practicas del mercado para la administración de recursos, lo que significa que su implantación condiciona la adaptación de los procesos del consejo a ellas.</p>	
<u>Módulos que lo componen</u>	<u>Descripción del módulo</u>
Compras y abastecimiento	Es el encargado de la gestión de las compras y el abastecimiento. Lleva el inventario del consejo y vela por su correcta provisión.
RRHH	Es el encargado de llevar la gestión de personal, cálculo de la nómina, contratación de personal, etc.
Finanzas	Es el encargado de llevar el libro mayor, libros auxiliares, ledgers especiales, etc.
Planificación y Control	Es el encargado de llevar los gastos generales, costes de producto, cuenta de resultados, centros de beneficio. Además debe soportar las funciones de planificación presupuestaria.
<u>Sistemas relacionados</u>	
Sitio Privado y Público	- Obtiene datos de contacto de proveedores. (Intranet)
Sistema de Gestión Documental	- Almacena los documentos asociados a la gestión
Oficina de partes Digital	- Firma digitalmente y envía los documentos generados por el ERP (facturas, ordenes de compra, liquidaciones de sueldo)
<u>Procesos que soporta</u>	
6.1 Planificación	
9.1 Compras	
9.2 Finanzas	
9.3 Gestión de personas	
<u>Componentes Tecnológicos</u>	
Gestor Documental	
Gestor de Procesos	
ERP	
Autenticación y Autorización	
Integración	
Correo	

3.8. ERP

Requerimientos por módulo

Módulo	Compras y abastecimiento (1/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar pedidos internos	El sistema debe permitir el registro de los pedidos presentados por los usuarios internos del Consejo. Estos se evalúan para verificar la completitud del pedido, generando solicitudes de aclaración hacia el usuario solicitante en el caso de no estar clara la naturaleza del pedido.	9.1.1.1 Solicitud 9.1.1.2 Evaluación de la solicitud 9.1.1.3 Solicitud de antecedentes
Registrar autorización	En el caso de que el pedido sea valido, el sistema debe solicitar la autorización de la compra al aprobador correspondiente. El sistema debe permitir el registro de la aprobación o rechazo del pedido solicitado, informando en todo momento al solicitante sobre el estado de su pedido.	9.1.1.4 Validación presupuestaria 9.1.1.5 Autorización 9.1.1.6 Comunicación al solicitante
Actualizar plan de compras	El sistema debe actualizar el plan de compras en base a los pedidos autorizados para su ejecución.	9.1.1.7 Actualización plan de compras y presupuesto
Validar existencia de producto o servicio en Mercado Público	Luego de actualizar el plan de compras y presupuesto o si se encuentra en el plan de compra el sistema debe permitir la búsqueda en el portal de Mercado Público del bien o servicio solicitado. Si se encuentra, el sistema deberá enviar un Aviso de Gestión de Convenio Marco Si no se encuentra y el proceso es participativo el sistema deberá enviar un Aviso de Gestión de Licitación Pública, si es de excepción se envía un Aviso de Gestión Trato Directo	9.1.1.8 Revisión en Compra Express
Administrar Inventario	El sistema debe permitir la administración del inventario del consejo y velar por su correcta provisión.	
Adquirir producto a través de convenio marco	Si el producto y/o servicio se encuentra disponible en el portal de Mercado Público, el sistema debe permitir la búsqueda de los proveedores que ofrecen el producto y/o servicio solicitado El sistema deberá filtrar a los proveedores según relación precio / calidad Luego se selecciona un proveedor y se da aviso de la emisión orden de compra	9.1.2.2 Revisión y autorización emisión OC

3.8. ERP

Requerimientos por módulo

Módulo	Compras y abastecimiento (2/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Gestionar trato directo	El sistema debe entregar las funcionalidades necesarias para registrar y administrar contratos directos con proveedores y terceros . El sistema deberá entregar las plantillas necesarias para generar el contrato , en el cual se deben especificar, entre otras cosas, los canales de comunicación y control necesarios según el tipo de producto / servicio comprado.	9.1.4.2 Generación contrato
Monitorear proceso de licitación	El sistema deberá entregar las funcionalidades necesarias para gestionar una licitación pública, monitoreando el avance de las licitaciones en los sistemas públicos definidos para ello.	9.1.3.6 Monitoreo proceso de licitación
Aceptación y cierre de solicitud	El sistema deberá permitir al usuario interno solicitante aceptar y dar por cerrada la solicitud que ha levantado.	

3.8. ERP

Requerimientos por módulo

Módulo	RRHH (1/5)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar solicitudes de nuevos recursos	El sistema debe registrar las solicitudes de nuevos recursos, asignándola para su validación a un analista de RRHH.	9.3.1.1 Solicitud de personal
Registrar resultado solicitud de nuevos recursos	El sistema debe permitir el registro de la aceptación o rechazo de una solicitud de nuevos recursos, comunicando al solicitante el resultado de su solicitud.	9.3.1.2 Aprobación
Definir perfil de nuevos recursos	El sistema debe permitir la generación de un nuevo perfil de empleado, manteniendo la relación con la solicitud que lo genero (de existir esta).	9.3.1.3 Definición del perfil 9.3.1.4 Revisión perfil
	Una vez registrado el perfil, el sistema debe publicarlo en la página web del Consejo, en Laborum y/o en cualquier otro medio considerado.	9.3.1.5 Publicación
Recibir y registrar y evaluar postulaciones	El sistema debe recibir, a través de la oficina de partes, y registrar las postulaciones, asignándolas como carga al analista de RRHH asignado al proceso de selección.	9.3.1.6 Recepción de candidaturas
	El analista deberá registrar en el sistema la evaluación de cada uno de los postulantes, generando una lista corta de entre las postulaciones recibidas para pasar a la etapa de pruebas.	9.3.1.7 Evaluación de candidatos
Registrar resultado de etapa de pruebas y entrevistas	El sistema deberá permitir el registro del resultado de cada una de las etapas de evaluación de candidatos, tanto pruebas como entrevistas, dando visibilidad de estos resultados tanto al usuario postulante, como a RRHH y a los postulantes. El sistema deberá permitir registrar el resultado final de las pruebas y el/los seleccionados, entregando las plantillas para la comunicación de selección o rechazo de postulaciones y las cartas ofertas para los seleccionados.	9.3.1.8 Realización pruebas psicológicas 9.3.1.9 Realización entrevistas 9.3.1.10 Selección candidato 9.3.1.12 Comunicación candidatos descartados

3.8. ERP

Requerimientos por módulo

Módulo	RRHH (2/5)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar aceptación de carta de oferta	El sistema deberá permitir el registro de la aceptación de carta oferta por parte de el / los postulantes seleccionados.	9.3.1.11 Confirmación del candidato
Generación de contrato	El sistema deberá entregar las plantillas necesarias para la generación del contrato de trabajo del / los postulantes seleccionados que hayan aceptado las cartas de oferta.	9.3.2.1 Elaboración de contrato
	El contrato es sometido a la validación del usuario solicitante y del jefe de RRHH, luego de lo cual se envía el contrato al seleccionado para su revisión y firma	9.3.2.2 Revisión de contrato
Registrar aceptación, modificación o rechazo de contrato.	El sistema debe permitir el registro de la aceptación del contrato, lo que genera el registro del seleccionado como un nuevo empleado del Consejo. En el caso de existir modificaciones el sistema deberá permitir su registro, lo mismo que con el rechazo.	9.3.2.3 Firma del contrato
Registrar resultado de inducción y publicar ingreso	El sistema deberá permitir el registro de resultado de la inducción, luego de lo cual deberá generar el comunicado de ingreso del nuevo empleado y distribuirlo al interior de Consejo.	9.3.2.4 Inducción 9.3.2.5 Elaboración comunicado de ingreso y publicación
Obtener información para el pago de remuneraciones	El sistema debe obtener la información necesaria para el pago de remuneraciones en cuanto a cambios de Isapres, AFPs, licencias médicas, vacaciones, ausencias, etc..	9.3.3.1 Recogida de información
Calcular remuneraciones	El sistema deberá generar en base a esto el resumen de las remuneraciones a pagar para el mes en curso, comparándolas con las del mes anterior y entregando este informe al analista de RRHH para su validación.	9.3.3.3 Generación hoja resumen y compararla con la del mes anterior
		9.3.3.4 Revisión y validar hoja resumen y comparar con la del mes anterior
Generar y validar libro de remuneraciones	Una vez validadas las remuneraciones del periodo en curso, el sistema deberá actualizar el libro de remuneraciones, para luego someterlo a la validación del analista de RRHH.	9.3.3.5 Elaboración libro de remuneraciones
		9.3.3.6 Revisión libro de remuneraciones

3.8. ERP

Requerimientos por módulo

Módulo	RRHH (3/5)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Generar planilla de pagos	El sistema deberá generar la planilla de pagos, especificando a finanzas la información de los funcionarios con respecto a: monto líquido a pagar, banco, n° de cuenta, etc.. Este documento se envía a la Unidad Gestión Financiera y Presupuesto	9.3.3.7 Elaboración documento de especificaciones de pago
Generar liquidaciones de sueldo	El sistema deberá generar y publicar las liquidaciones de sueldo, firmándolas digitalmente, para luego distribuir las a cada empleado a través de la intranet.	9.3.3.8 Generación liquidaciones de sueldo 9.3.3.9 Entrega liquidaciones de sueldo
Registrar y validar licencias médicas	El sistema debe permitir registrar las licencias recibidas, asociándolas a los empleados correspondientes y calculando los montos a cancelar por parte del consejo.	9.3.4.1 Llenado de la información requerida de la licencia médica
	Una vez validada y contabilizada, se envían los datos de la licencia a la Isapre o Fonasa a través de la OP	9.3.4.2 Envío a isapre o a caja de compensación (fonasa)
Registrar aprobación o rechazo de licencia	Si se recibe la aceptación de la licencia de parte de la Isapre / Fonasa, el sistema deberá registrar la aceptación y generar el documento de pago correspondiente. En la caso se ser rechazada, el sistema debe registrar dicho resultado e informar a los involucrados.	9.3.4.3 Verificación de fecha de pago 9.3.4.4 Verificación pago contra información de cobertura calculada 9.3.4.5 Contabilización
Administrar pago de licencias medicas	El sistema debe entregar las funcionalidades necesarias para administrar el pago de las licencias medicas a los empleados, calculando los abonos o descuentos a realizar en sus liquidaciones de sueldo en base a las respuestas obtenidas desde las Isapres.	9.3.4.6 Notificación al empleado 9.3.4.7 Descuento de monto no cubierto por Isapre / Caja de compensación 9.3.4.8 Cálculo de monto a cubrir por Isapre / Caja de compensación 9.3.4.9 Actualización de la información de remuneraciones

3.8. ERP

Requerimientos por módulo

Módulo	RRHH (4/5)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Registrar resultados de proceso de apelación	En el caso de que la Isapre / Fonasa rechace el pago de la licencia, el sistema deberá permitir el registro del avance en el proceso de apelaciones.	9.3.4.5 Elaboración carta de antecedentes 9.3.4.6 Envío carta de antecedentes a Isapre/Fonasa
	En el caso de que alguna de las apelaciones sea aceptada, se registra el ingreso de los fondos y se realiza el ajuste contable.	9.3.4.7 Apelación a COMPIN 9.3.4.10 Realización ajuste contable
	En el caso de que se rechacen todas las apelaciones, el sistema deberá registrarlas y se contabiliza el hecho como un gasto que debe asumir el Consejo	9.3.4.8 Contabilización
Recibir y validar solicitud de ausencia	El sistema debe recibir y registrar las solicitudes de ausencias de parte de los empleados del consejo, asignándola para su validación a un analista de RRHH, quien registra la aprobación o rechazo, la cual es comunicada al empleado a través del sistema	9.3.5.1 Recibo y revisión solicitud previamente aprobada por jefatura 9.3.5.2 Validación de disponibilidad de días 9.3.5.3 Comunicación decisión a funcionario
Registrar ausencia	El sistema debe permitir el registro de las ausencias validadas, comunicándole al resto de los sistemas del consejo la no disponibilidad del empleado durante el periodo de tiempo de ausencia.	9.3.5.4 Ingreso a sistema de ausencia / vacaciones 9.3.5.5 Ingreso a sistema de remuneraciones
Definir y comunicar objetivos de desempeño	El sistema debe permitir la definición los objetivos a cumplir en la realización de las tareas por cada perfil, registrándolos y publicándolos hacia los empleados a través de la intranet .	9.3.6.1 Definición de objetivos por perfil
	El sistema debe permitir el registro de la realización del briefing a cada empleado.	9.3.6.2 Comunicación objetivos al funcionario
Registrar evaluación y seguimiento de desempeño	El sistema debe permitir el registro de las evaluaciones de desempeño para cada empleado, publicándolas en la intranet.	9.3.6.3 Evaluación del desempeño y plan de mejora
	El sistema deberá permitir la realización de labores de seguimiento sobre el plan de desempeño, registrando los avances y entregando informes de resultados por empleado.	9.3.6.4 Seguimiento del plan de mejora

3.8. ERP

Requerimientos por módulo

Módulo	RRHH (5/5)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Recepción y validación de solicitud de capacitación	<p>El sistema debe permitir el ingreso de solicitudes de capacitación por parte de los usuarios, asignándolas a un analista de RRHH para su validación.</p> <p>Una vez realizada la validación se comunica el resultado al solicitante.</p>	<p>9.3.7.1 Envío formulario de solicitud de capacitación</p> <p>9.3.7.2 Aprobación solicitud de capacitación</p>
Registrar avance de proceso de compra	<p>El sistema debe permitir registrar e informar el avance del proceso de compra de capacitaciones a los solicitantes.</p>	<p>9.3.7.3 Realización preinscripción de institución</p> <p>9.3.7.4 Confirmación de compra de capacitación</p>
Registrar despido	<p>El sistema debe registrar el despido de un empleado en el sistema, entregando las plantillas necesarias para la generación de la carta de despido.</p> <p>Una vez generada la carta y entregada esta al empleado, se procede a registrar su entrega en el sistema.</p>	<p>9.3.9.1 Decisión de despido</p> <p>9.3.9.2 Elaboración carta de despido</p> <p>9.3.9.3 Comunicación a funcionario</p> <p>9.3.9.6 Firma conformidad de desvinculación</p>
Registro de carta de renuncia	<p>El sistema debe permitir el registro de la recepción de la carta de renuncia a través de la OP, asignándola a un analista de RRHH para su tramitación.</p>	<p>9.3.9.4 Recepción carta de renuncia</p> <p>9.3.9.6 Firma conformidad de desvinculación</p>
Calcular finiquito	<p>El sistema debe calcular el finiquito asociado a cada desvinculación, registrando los hechos contables.</p>	<p>9.3.9.5 Cálculo finiquito y generación de pago</p>

3.8. ERP

Requerimientos por módulo

Módulo	Finanzas (1/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Recibir y validar documento de pago	<p>El sistema debe recibir y registrar los documentos de pago (facturas o boletas, Ordenes de Compra y/o resoluciones y antecedentes complementarios) por parte de la Unidad de Gestión de Compras y Servicios. El sistema debe asignar los documentos recibidos a un analista de finanzas, quien valida los antecedentes, revisando entre otros, V°B°, procedencia del pago, normas y coherencia de los antecedentes, y cuando corresponda, que las imputaciones se consignen correctamente en las resoluciones. Una vez validado el pago el sistema procede a provisionar los fondos correspondientes.</p> <p>El analista registra en el sistema el resultado de la validación y de ser necesario, solicita a través del sistema la incorporación de nuevos antecedentes a las áreas correspondientes.</p>	<p>9.2.1.1 Recepción y validación documento de pago</p> <p>9.2.1.2 Solicitud de antecedentes</p> <p>9.2.1.5 Provisión de fondos</p>
Generación de pagos	Si se validan los documentos de solicitud de pago, el sistema procesa los pagos realizando transferencia electrónica o imprimiendo los cheques correspondientes.	9.2.1.4 Generación nómina de pago
	Una vez generado los pagos, el sistema genera nómina de pago y se sube a portal del Banco y efectúa los movimientos contables correspondientes.	9.2.1.3 Contabilización del pago
Validación de información para pago de remuneraciones	<p>El sistema debe permitir la generación del pago de remuneraciones en base al documento de especificaciones de pago (planilla de pagos) generada por RRHH.</p> <p>El sistema debe asignar a un analista de finanzas la validación de la información generada por RRHH, entregando la posibilidad de solicitar antecedentes adicionales a RRHH . En base a la validación el sistema deberá provisionar los fondos correspondientes.</p>	<p>9.2.2.1 Revisión documento de especificaciones de pago</p> <p>9.2.2.2 Solicitud de antecedentes</p> <p>9.2.2.5 Provisión de fondos</p>

3.8. ERP

Requerimientos por módulo

Módulo	Finanzas (2/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Generar pago de remuneraciones	Si se valida la planilla de pago de remuneraciones, el sistema debe generar los pagos correspondientes, realizando la contabilización, registrando el documento de especificaciones de pago y registrando los hechos contables.	9.2.2.3 Contabilización del pago 9.2.2.4 Generación nómina de pago 9.2.2.6 Elaboración planilla de pago planilla de pago
Recibir y validar solicitud de pago de viáticos	El sistema debe recibir y registrar las solicitudes de pago de viáticos, asignándola a un analista de finanzas para su validación. El analista registra en el sistema el resultado de la validación y de ser necesario, solicita a través del sistema la incorporación de nuevos antecedentes a las áreas correspondientes.	9.2.3.1 Validación 9.2.3.2 Comunicación a funcionario
Generar liquidación de anticipo de viatico anticipados	Si se valida la solicitud de pago de viáticos (anticipada), el sistema debe generar la liquidación del pago de remuneraciones, realiza la contabilización y emite el pago correspondiente.	9.2.3.3 Elaboración de liquidación anticipo de viático 9.2.3.4 Pago 9.2.3.5 Contabilización anticipo de viático
Recepción y registro de documentos de acreditación de pagos	El sistema debe recibir y registrar los documentos de acreditación de pagos, asociándolos a las solicitudes de viáticos correspondientes y asignándolos al analista de finanzas correspondiente para su validación.	9.2.3.6 Recepción documentos acreditación de gastos
Generar liquidación de anticipo de viatico	Si se valida la solicitud de pago de viáticos , el sistema debe generar la liquidación del pago de remuneraciones, realiza la contabilización y emite el pago correspondiente.	9.2.3.7 Elaboración liquidación de viático 9.2.3.8 Ajuste de Pago 9.2.3.9 Pago 9.2.3.10 Contabilización
Cálculo de dietas para miembros del consejo	El sistema debe entregar las herramientas para calcular las dietas de los consejeros en base a la asistencia a reuniones de cada uno de ellos.	9.2.4.1 Solicitud y revisión de actas 9.2.4.2 Cálculo monto de dietas
	Una vez calculado, el sistema debe solicitar la validación de los montos a los consejeros, entregando las herramientas necesarias para resolver las posibles diferencias ocurridas en el cálculo.	9.2.4.3 Validación
Generar boletas y pagos de dietas	Si los montos calculados son validados, el sistema debe generar las boletas de prestación de servicios correspondientes, realiza la contabilización y emite el pago correspondiente.	9.2.4.4 Emisión de boletas 9.2.4.5 Pago 9.2.4.6 Contabilización

3.8. ERP

Requerimientos por módulo

Módulo	Planificación y Control (1/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Generar planificación estratégica	El sistema debe entregar los mecanismos necesarios para registrar los proyectos e iniciativas estratégicas del Consejo, los cuales pasan a ser ítems presupuestarios en base a los cuales se realizará el proceso de presupuestación.	6.1.1.3 Definición de proyectos e iniciativas estratégicas por Directores 6.1.1.4 Validación de proyectos e iniciativas estratégicas por Consejo
Valorar ítems de presupuesto y gastos operacionales	El sistema debe entregar los mecanismos necesarios para registrar la valoración de los ítems de presupuesto y los gastos operacionales del consejo, .	6.1.2.2 Valoración de iniciativas y proyectos 6.1.2.3 Estimación gasto de funcionamiento 6.1.2.4 Estimación de presupuesto en base a necesidades
Generar reporte de presupuesto	El sistema deberá entregar las funcionalidades necesarias para generar el reporte del presupuesto diseñado por el Consejo, el cual debe ser presentado a los validadores internos y externos.	6.1.2.5 Presentación de presupuesto al consejo directivo 6.1.2.6 Realización de presentación a DIPRES
Mantener presupuesto	El sistema debe permitir realizar labores de mantención del presupuesto en base a las correcciones y negociaciones realizadas con los validadores de este.	6.1.2.8 Recepción de confirmación de presupuesto por parte de DIPRES 6.1.2.10 Recepción confirmación de presupuesto asignado
Elaborar informe de proyección de gastos	El sistema debe generar el informe de proyección de gastos en base a la información registrada en el. Una vez generado, el sistema debe solicitar la revisión y validación del informe a los aprobadores asignados (contador).	9.2.5.1 Elaboración informe de proyección de gastos

3.8. ERP

Requerimientos por módulo

Módulo	Planificación y Control (2/2)	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Elaborar informe de ejecución presupuestaria	<p>El sistema debe generar el informe de ejecución presupuestaria en base a la información registrada en el.</p> <p>Una vez generado, el sistema debe solicitar la revisión y validación del informe a los aprobadores asignados (contador).</p>	9.2.5.2 Elaboración informe de ejecución presupuestaria
Elaborar informe balance de comprobación y saldos	<p>El sistema debe generar el informe de balance de comprobación y saldos en base a la información registrada en el.</p> <p>Una vez generado, el sistema debe solicitar la revisión y validación del informe a los aprobadores asignados (contador).</p>	9.2.5.3 Elaboración informe balance de comprobación y saldos
Registrar resultado de revisión de informes	Si se han validado los informes el sistema debe disponibilizar el informe de ejecución presupuestaria al Director General con copia al responsable de elaboración de los informes de gestión.	9.2.5.5 Remisión informe ejecución presupuestaria
Ejecutar Conciliación bancaria	<p>Los primeros días del mes (entre el 5 y 10) el sistema debe realizar la conciliación bancaria con respecto a los giros bancarios y pagos realizados y registrados el mes anterior.</p> <p>El sistema debe revisar todos los pagos realizados y cuadra el saldo contable con el saldo bancaria conforme a los giros del mes.</p> <p>También se revisa y valida la conciliación bancaria del mes anterior</p>	9.2.5.6 Conciliación bancaria
Generar planificación operativa	El sistema debe entregar los mecanismos necesarios para la generación y administración de los planes operativos del Consejo, los cuales deben incluir la estimación económica del costo, los plazos, alcances, responsables e indicadores asociados, tanto de seguimiento como de impacto	6.1.3.1 Elaboración de planes operativos 6.1.3.3 Ajuste y aprobación de planes

3.9. Cuadro de Mando

Ficha del Sistema

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Cuadro de Mando (CM)	Dar visibilidad a la dirección del Consejo respecto al estado de la organización y sus procesos
<u>Descripción</u>	
El CM permite dar visibilidad a los cuadros directivos del Consejo respecto al estado de los procesos e indicadores definidos para el. El CM entrega las herramientas necesarias para administrar los indicadores del cuadro de mando, extraer y transformar la información desde los sistemas para realizar el cálculo de los indicadores, y realizar la agregación de la información según los niveles definidos en el cuadro de mando.	

<u>Módulos que lo componen</u>	<u>Descripción del módulo</u>
ETL	Es el encargado de extraer, transformar y cargar los datos de origen sistémico en el CM.
Reportes	Entrega las herramientas para diseñar el CM y definir las reglas de cálculo y agregación necesarias para crear una vista ejecutiva de los datos recolectados.
Cálculo	Realiza los cálculos y agregaciones necesarias para generar los indicadores.
Presentación	Presenta los resultados y administra el acceso a ellos según los perfiles definidos.

<u>Sistemas relacionados</u>	
Todos	- Obtiene datos para la alimentación de los indicadores del cuadro de mando.

<u>Procesos que soporta</u>	
6.2 Control	
9.2 Finanzas	

<u>Componentes Tecnológicos</u>	
Data Warehouse	
Business Intelligence	
Integración	
Portal	
Autenticación y Autorización	
Integración	

3.9. Cuadro de Mando

Requerimientos por módulo

Módulo	Todos	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Obtener información para cuadro de mando	El sistema debe permitir extraer información desde los sistemas del consejo para la alimentación de los indicadores del cuadro de mando, transformándola y cargándola en el cuadro de mando de acuerdo al diseño de esta.	6.2.1.1 Análisis del entorno
Calcular indicadores de cuadro de mando	E sistema debe incorporar las capacidades necesarias para realizar los cálculos de información y procesar los niveles de agregación de ésta con el fin de actualizar los indicadores del cuadro de mando.	6.2.1.2 Actualización del cuadro de mando estratégico
Dar acceso al cuadro de mando	El sistema debe permitir el acceso al cuadro de mando a los niveles directivos del Consejo, desplegando los indicadores definidos para el sistema y su evolución a través del tiempo (desde su implantación)	6.2.1.3 Revisión planificación estratégica 6.2.1.4 Presentación de conclusiones
Actualizar indicadores de cuadro de mando	El sistema debe entregar las herramientas necesarias para actualizar las definiciones de los indicadores del cuadro de mando, dando la posibilidad de agregar, eliminar o modificar indicadores, especificando sus niveles de agregación y las vistas a las que pertenecen (niveles de acceso)	6.2.1.2 Actualización del cuadro de mando estratégico
Elaborar informes de control de gestión	El sistema debe entregar las funcionalidades necesarias para generar los informes de control de gestión necesarios para el monitoreo de la operación del Consejo. Para generar el reporte el sistema deberá utilizar los indicadores del cuadro de mando y las capacidades del componente de BI para la extracción de información desde el DW del Consejo y desde los sistemas operacionales	6.2.2.3 Elaboración del informe de control de gestión 6.2.2.4 Revisión del cumplimiento de indicadores de gestión 6.2.2.5 Consulta repositorio proceso

3.10. Sistema de Gestión de Documentos

Ficha del Sistema

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sistema de Gestión de Documentos (SGD)	Entregar capacidades de firmado, indexado y archivado de documentos a los otros sistemas del Consejo.
<u>Descripción</u>	
El sistema de gestión de documentos entrega las capacidades necesarias para administrar la documentación generada por los sistemas de negocio y soporte del Consejo. Se basa en la utilización y adaptación de las funcionalidades del componente arquitectónico “Gestor Documental” para el manejo de documentos más las capacidades de indexación del componente “motor de búsqueda”. Adicionalmente contempla la prestación del servicio de firmado de documentos, utilizando para ello certificados adquiridos a terceros.	

<u>Módulos que lo componen</u>	<u>Descripción del módulo</u>
Archivo	Entrega las capacidades de creación, seriado, modificación, versionado, almacenamiento, archivo histórico y eliminación de documentos.
Firma Electrónica	Es el encargado de entregar el servicio de firmado de documentos electrónicos en base
Indexación	Es el encargado de generar y mantener actualizado el índice de la documentación generada por los sistemas de negocio y almacenado en el sistema de gestión de documentos.

3.10. Sistema de Gestión de Documentos

Ficha del Sistema

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sistema de Gestión de Documentos (SGD)	Entregar capacidades de firmado y archivado de documentos a los otros sistemas del Consejo.
<u>Descripción</u>	
El sistema de gestión de documentos entrega las capacidades necesarias para administrar la documentación generada por los sistemas de negocio y soporte del Consejo. Se basa en la utilización y adaptación de las funcionalidades del componente arquitectónico “Gestor Documental” para el manejo de documentos más las capacidades de indexación del componente “motor de búsqueda”. Adicionalmente contempla la prestación del servicio de firmado de documentos, utilizando para ello certificados adquiridos a terceros.	

<u>Sistemas relacionados</u>	
Todos	- entrega capacidades de administración de documentos tales como: creación, modificación, versionado, almacenamiento, indexación, firmado, archivo histórico y eliminación.

<u>Procesos que soporta</u>
1 Normativo
2 Promoción, capacitación y difusión
3 Fiscalización
4 Atención a clientes
5 Solución de conflictos
6 Planificación, Control y Calidad
7 Gestión del conocimiento
8 Comunicación
9 Soporte
<u>Componentes Tecnológicos</u>
Portal
Gestor Documental
Gestor de Procesos
Motor de Búsqueda
Autenticación y Autorización
Integración
Firma Electrónica
Correo

3.10. Sistema de Gestión de Documentos

Requerimientos por módulo

Módulo	Archivo	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Administrar la configuración del sistema de gestión documental	El sistema debe permitir la configuración de los parámetros necesarios para el manejo de la documentación del consejo tales como: - Ubicación físicas (bodegas, archivos históricos) - Tipos de documentos - Niveles de acceso	
Administrar documentos	El sistema debe incorporar las capacidades necesarias para la creación, seriado, modificación, versionado, almacenamiento, marcado (metadata), y eliminación de documentos.	
Generar archivos históricos	El sistema debe permitir la administración de archivos históricos de documentos, automatizando el paso a medios de respaldo de archivos electrónicos pasado un plazo pre definido por el usuario y entregando las funcionalidades necesarias para el manejo de archivos históricos físicos.	

Módulo	Indexación	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Indexar documentos	El sistema debe entregar las capacidades necesarias para realizar la indexación de los documentos generados por los sistemas de negocio contenidos dentro del sistema de gestión documental, utilizando para ello tanto la meta data contenida en los documentos como su contenido.	
Consultar documentos	El sistema debe entregar los mecanismos necesarios para realizar búsquedas sobre el material indexado	

Módulo	Firma Electrónica	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Firmar documentos electrónicamente	El sistema debe entregar un servicio de firmado electrónico de documentos,.	
Administrar certificados electrónicos	El sistema debe entregar los mecanismos necesarios para administrar los certificados digitales y la conexión con las entidades certificadoras necesarios para utilizar firma electrónica avanzada en los documentos generados por los sistemas de negocio.	

3.11. Sistema de Gestión de Base de Conocimiento

Ficha del Sistema

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sistema de Gestión de Base de Conocimiento (GBC)	Provee mecanismos para la explotación de la información de los diferentes sistemas del consejo a partir de la generación de búsquedas y relaciones entre la información.
<u>Descripción</u>	
<p>La base de conocimientos del consejo busca potenciar capacidades en la organización de manera que sea posible mejorar las actividades y procesos de fiscalización y definición de normativas, a partir de la explotación de la información del consejo, entregando capacidades de consultar y relacionar la metadata del Consejo, representada por las diferentes bases de datos o repositorios de información de los sistemas.</p> <p>Este sistema unifica toda la información y provee servicios de búsqueda y relacionamiento entre la información de diferente naturaleza, estableciendo ámbitos y mecanismos para adquirir, almacenar y compartir el conocimiento que reside en la institución.</p>	
<u>Módulos que lo componen</u>	<u>Descripción del módulo</u>
Consulta de información	Entrega las capacidades de consultar información completa y consolidada sobre datos de los sistemas o fuentes externas que hayan sido catalogadas y relacionadas.
Ingreso y catalogado de información	Provee la posibilidad de ingresar información a la base de conocimientos a partir de sistemas del consejo o fuentes externas, catalogar la información a partir de las colecciones y categorías existentes; y generar relaciones entre la información.
Administrador de colecciones y categorías	Encargado de proveer las capacidades para generar colecciones y categorías de información que a través de TAGs permitan clasificar la información contenida en el repositorio y sobre las cuales estarán basadas las consultas.

3.11. Sistema de Gestión de Base de Conocimiento

Ficha del Sistema

<u>Nombre del sistema</u>	<u>Objetivo del sistema</u>
Sistema de Gestión de Base de Conocimiento (GBC)	Provee mecanismos para la explotación de la información de los diferentes sistemas del consejo a partir de la generación de búsquedas y relaciones entre la información.

Descripción

La base de conocimientos del consejo busca potenciar capacidades en la organización de manera que sea posible mejorar las actividades y procesos de fiscalización y definición de normativas, a partir de la explotación de la información del consejo, entregando capacidades de consultar y relacionar la metadata del Consejo, representada por las diferentes bases de datos o repositorios de información de los sistemas.

Este sistema unifica toda la información y provee servicios de búsqueda y relacionamiento entre la información de diferente naturaleza, estableciendo ámbitos y mecanismos para adquirir, almacenar y compartir el conocimiento que reside en la institución.

Sistemas relacionados

<u>Sistemas relacionados</u>	
Todos	Entrega capacidades de búsqueda de información e ingreso de información estableciendo ámbitos y mecanismos para adquirir, almacenar y compartir el conocimiento que reside en la institución.

Procesos que soporta

1 Normativo
2 Promoción, capacitación y difusión
3 Fiscalización
4 Atención a clientes
5 Solución de conflictos
7 Gestión del conocimiento
8 Comunicación

Componentes Tecnológicos

Portal
Gestor Documental
Motor de Búsqueda
Autenticación y Autorización
Integración
Correo

3.11. Sistema de Gestión de Base de Conocimiento

Requerimientos por módulo

Módulo	Consulta de información	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Consultar información de una colección	El sistema debe proveer mecanismos para realizar búsquedas de colecciones de información existentes en la base de conocimientos.	1.1.1 Búsqueda en base de conocimiento 1.2.1 Búsqueda en base de conocimiento 1.3.1 Búsqueda en base de conocimientos 4.1.2 Búsqueda de información en base de conocimiento 4.1.3 Búsqueda de información en base de conocimiento 7.1.1 Obtención de datos desde base de conocimiento 7.2.4 Búsqueda de información en base de conocimiento 7.2.5 Extracción y procesamiento de datos 7.3.7 Investigación en base de conocimiento
Consultar información de una categoría	El sistema debe proveer mecanismos para realizar búsquedas eficientes de categorías de información en la base de conocimiento o dentro de una colección existente en la base de conocimientos.	**Todas las actividades mencionadas en el requerimiento anterior**
Consulta avanzada de información	El sistema debe proveer mecanismos para realizar búsquedas avanzadas de información existente en la base de conocimientos.	**Todas las actividades mencionadas en el requerimiento anterior**

3.11. Sistema de Gestión de Base de Conocimiento

Requerimientos por módulo

Módulo	Ingreso y catalogado de información	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Ingresar documentos	El sistema debe permitir el ingreso de documentos en la base de conocimientos solicitando la información necesaria para su clasificación e indexación.	1.1.7 Registro de recomendación en base de conocimiento 2.4.9 Registro en base de conocimiento 4.1.6 Registro de respuesta en base de conocimiento 7.3.13 Registro de reporte en base de conocimiento
Ingresar registros	El sistema debe permitir el ingreso de registros en la base de conocimientos solicitando la información necesaria para su clasificación e indexación.	4.3.2 Registro de la no conformidad
Ingresar enlaces externos	El sistema debe permitir el ingreso de enlaces externos en la base de conocimientos solicitando la información necesaria para su clasificación e indexación.	2.4.9 Registro en base de conocimiento
Ingresar relaciones entre informaciones	El sistema debe permitir ingresar relaciones entre documentos, registros o enlaces externos ingresados por los usuarios del sistema.	

Módulo	Administrador de colecciones y categorías	
Requerimiento	Descripción	Actividades
Administrar colecciones	El sistema debe proveer mecanismos para administrar categorías y subcategorías de información	
Administrar categorías	El sistema debe proveer mecanismos para administrar categorías de información que pueden pertenecer a una colección particular o ser globales del repositorio	