

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**Privacidad:  
PúblicoVersión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 1 de 39

# Gestión de proyectos y procesos en la SCJ

## 1. Antecedentes

### 1.1. Las tecnologías de información para agregar valor

La Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha establecido que, para lograr sus objetivos estratégicos con eficacia y eficiencia, debe hacer un uso intensivo de tecnologías de la información que agreguen valor al trabajo que desarrollan sus funcionarias y funcionarios.

Las iniciativas de tecnologías de información en la SCJ se alinean con las definiciones de la estrategia de transformación digital del Estado, que pone “El Estado al servicio de las personas” y promueve la identidad digital unificada (Clave única), el Estado Cero Filas, Cero Papel, basado en datos, protegido de las amenazas de ciberseguridad y que mira al futuro con una cultura institucional que fomenta la innovación.

### 1.2. Organización del trabajo

En la Superintendencia, las personas hacen su trabajo en el contexto de un proyecto o de un proceso, de acuerdo con el cargo que ocupa dentro de la institución.

Se gestionan proyectos para implementar mejoras en los procesos y productos, para incorporar mejores prácticas o para diseñar, desarrollar y poner en operación nuevos sistemas de información.

Se gestionan procesos para cumplir con las funciones que le asigna la Ley y aquellas que son necesarias para hacer la gestión y dirección institucional. Se hace gestión

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**Privacidad:  
PúblicoVersión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 2 de 39

con enfoque basado en procesos como un principio de la gestión de la calidad, con el objeto de buscar mejoras permanentes a los servicios que se prestan a la ciudadanía y a otras partes interesadas.

## 2. Gestión de proyectos

En la SCJ se usa la plataforma Redmine para la gestión colaborativa de proyectos. Se optó por esta herramienta porque es una solución de uso libre que brinda las condiciones apropiadas para la gestión de los proyectos institucionales, contándose entre otras las siguientes:



- Administrar programas y proyectos en una plataforma web.
- Las tareas se asignan a personas con fechas de inicio, fin y una prioridad.
- se pueden crear formularios personalizados para capturar datos específicos según sea requerido por cada proyecto.
- Se pueden definir perfiles de acceso y edición según los grupos y roles que cada persona cumple en el proyecto.
- Se puede calcular el consumo total de horas por proyecto a través del registro del tiempo dedicado.
- Se puede hacer seguimiento de proyectos a través de cartas Gantt, tableros ágiles o un calendario.

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**Privacidad:  
PúblicoVersión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 3 de 39

### 3. Gestión de procesos

Se hace gestión de procesos para adoptar una cultura de mejora continua, que permita registrar el trabajo en forma estructurada y estandarizada, medir el cumplimiento de plazos, asegurar la trazabilidad de los procedimientos administrativos y cumplir con los requisitos de las partes interesadas.



Para la gestión de procesos, la Superintendencia utiliza un sistema de información desarrollado internamente, llamado Sistema de Gestión Documental y de Procesos (SGDP), que fue puesto en operación el 2 de agosto de 2017. (Nota: la Secretaría de Modernización en conjunto con la Superintendencia, se encuentran actualmente evaluando un cambio de nombre del sistema para facilitar la recordación).

Se optó hacer un desarrollo propio porque la experiencia institucional demostró que una solución informática que prestara apoyo a estas dos funciones, la de gestionar procesos y documentos, requería una mantención permanente, de modo de adaptarse tanto frente a nuevos requerimientos internos como a aquellos que instruye cumplir la Presidencia y el Ministerio SEGPRES a las instituciones públicas, para promover la transformación digital del Estado chileno.

#### 3.1. ¿Cómo funciona?

En términos muy simples, cada persona tiene una bandeja de entrada en donde encuentra todas las tareas que se le han asignado; al abrir una tarea, puede conocer qué se le pide hacer (y si está obligado o no a cargar un documento específico), en qué posición del proceso se encuentra y qué opciones tiene para avanzar o retroceder la tarea.

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

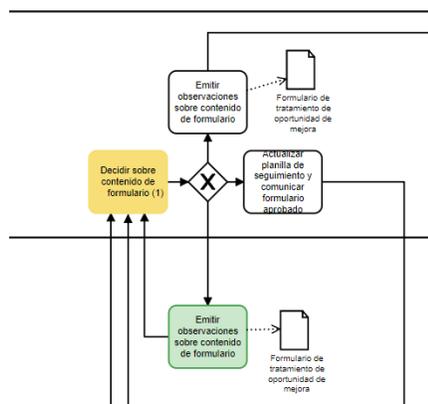
Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 4 de 39

Todas las personas en la Superintendencia saben cómo leer un flujo de trabajo o flujograma (del inglés *workflow*), por lo tanto, puede saber cuándo debe tomar una decisión, o solo ejecutar una tarea, o cuándo finalizar un expediente.

Las tareas en amarillo representan las tareas que se han ejecutado, mientras que las tareas pintadas en verde representan las tareas que se encuentran actualmente en ejecución. Las tareas sin colorear representan las tareas del flujo por las que no se ha pasado, es decir, aquellas que no se han ejecutado.



3.2. ¿Qué son los expedientes digitales para el SGDP?

En el SGDP se crea un expediente digital cada vez que se crea un ejemplar (del inglés *instance* o instancia) de un proceso.

Así, cada vez que se hace una presentación ante la Superintendencia, la Oficina de Partes analiza a qué proceso corresponde y crea una instancia de ese proceso a través de la creación de un expediente digital con identificador único (EXP-número único-AÑO, ej. EXP-24538-2020).

En un expediente digital se guarda la trazabilidad de las tareas ejecutadas (qué hizo quién, en el ejercicio de qué rol dentro del proceso y en qué momento del tiempo) y la trazabilidad de los documentos cargados en el sistema.

3.3. ¿Cómo se monitorean los plazos?

Definición de plazos de tareas y procesos

Al momento de diseñar un proceso, se deben definir obligatoriamente dos plazos estándar:

GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

1. Plazo estándar de tareas: es el número de días hábiles que, como máximo, debe durar la tarea. Se define en números enteros y el mínimo es 1. Este plazo sirve para monitorear cuánto tarda cada persona en ejecutar una tarea.

NOTA: este plazo se define en el flujograma del proceso

The image displays a software interface for configuring a task in a BPMN process. The top section, titled 'Task\_12nl7rp', shows a 'Properties' table with the following data:

Name	Value	
etapa	8	x
plazo	1	x

Below this, a browser window shows the 'Carga de subprocesos a SGDP' form. The form includes the following fields and options:

- Macroproceso: Seleccione...
- Proceso: Seleccione...
- Nombre subproceso: [Input field]
- Código subproceso: [Input field]
- Duración (días hábiles): [Input field]
- División/Unidad responsable: Seleccione...
- Privado:
- Seleccione el archivo bpmn (extension xml, bpmn): [Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado
- Seleccione el diagrama (svg, png, jpg): [Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado
- [Procesar]

2. Plazo estándar del proceso: es el número de días hábiles que, como máximo, debe durar la ejecución de todo el proceso. Se define en números enteros, no tiene máximo ni mínimo, pero debe ser consistente con lo que duraría el proceso si siguiera algunas de las rutas contempladas en el flujograma. Este plazo sirve para monitorear cuánto tarda en total un expediente desde su creación hasta su finalización.

NOTA: este plazo se define en el SGDP

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**Privacidad:  
PúblicoVersión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 6 de 39

### 3.4. “Regla de oro”: No existen los procesos genéricos

Este sistema de información tiene como objetivo central la operacionalización de la gestión por procesos. De este modo, no está permitido crear procesos genéricos o que no entreguen productos claros y específicos.

Por ejemplo, no se permite la creación de un proceso del tipo “Elaboración y firma de un oficio ordinario”, porque un oficio ordinario es un tipo de documento y no un producto que resuelva una necesidad específica de una parte interesada.

Al contrario, se crean procesos específicos como “Cambio de gerente general, director o apoderado”, que entregan un producto claramente único y específico como una “Resolución cambio gerente general yo apoderado o representante yo director”; o un proceso como “Atención de consultas” que entrega el producto “Oficio que responde consulta”.

### 3.5. El mapa de procesos y el diagrama de procesos

En la Superintendencia se mantiene un diagrama de procesos y un mapa de procesos. Ambas herramientas son complementarias: mientras que el diagrama de procesos muestra los macroprocesos y procesos, además de las relaciones entre sí, el mapa de procesos muestra un listado detallado de los macroprocesos, procesos y subprocesos.

- **Procesos:** La versión 2021 del mapa de proceso cuenta con un total de 59 procesos. Esta agrupación es útil para el sistema de gestión de la calidad institucional, porque se hace un manual por cada proceso. Considerar que un manual de proceso es un documento que detalla una serie de aspectos como el objetivo, alcance, subprocesos, roles y responsables, detalle de actividades, control de registros
- **Subprocesos:** La versión 2021 del mapa de procesos cuenta con un total de 415 subprocesos, 337 de los cuales se encuentran disponibles para ser ejecutados en el SGDP.

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

Privacidad:  
Público

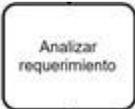
Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 7 de 39

NOTA: Para efectos de simplificar la forma de explicar los contenidos, en todo el documento se usa la palabra proceso; sin embargo, lo que se ejecuta en el SGDP son los subprocesos.

Todos los subprocesos se identifican con un código único y una descripción. Por ejemplo: "15 01 Atención de requerimientos de otros organismos del Estado"

3.6. Elementos y símbolos usados en un subproceso

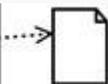
Elemento	Símbolo	Descripción
Rol		Corresponde a una función específica encargada de hacer una o más tareas en el flujo de trabajo. <b>Nota SGDP: Un rol se puede asignar a uno o más funcionarios, así como un funcionario puede tener asignado más de un rol en el mismo flujo.</b>
Tarea		Una tarea es la descripción del trabajo que tiene que realizar el rol correspondiente. <b>Nota SGDP: Es la unidad básica de trabajo en el sistema informático SGDP</b>
Compuerta excluyente		Requiere tomar la decisión de qué camino tomar. Equivale a un "o" <b>Nota SGDP: Debe elegir con qué tarea se debe continuar</b>
Compuerta incluyente		Obliga a que se ejecuten en paralelo todas las tareas siguientes. Equivale a un "y" <b>Nota SGDP: Debe elegir un usuario por cada tarea que sigue</b>

GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
Público

Versión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 8 de 39

Elemento	Símbolo	Descripción
Inicio		Inicio de un flujo de trabajo <b>Nota SGDP:</b> Cada flujo de trabajo tiene un único inicio luego del cual se crea el expediente correspondiente.
Fin		Final de un flujo de trabajo <b>Nota SGDP:</b> Un flujo de trabajo tiene uno o varios finales. Cuando se ejecutan todos los finales el expediente pasa a estado Finalizado.
Documento		Documento asociado a una tarea <b>Nota SGDP:</b> Todos los documentos asociados a una tarea deben ser adjuntados al expediente de manera obligatoria para poder avanzar en el flujo. Algunas tareas tienen uno o más documentos (tipo de documento) asociado(s). El nombre o tipo de documento debe ser específico para cada subproceso. De esta forma es posible realizar búsquedas y estadísticas posteriores de manera fácil
Flecha		Flecha que indica el sentido que se debe leer y avanzar el flujo <b>Nota SGDP:</b> El que ejecuta la tarea la va a enviar a quien se dirija la flecha, o puede devolverla al anterior rol en caso de disconformidad.

### 3.7. Casos especiales de tareas

#### *Casos especiales de tareas: Dos tareas en el mismo rol*

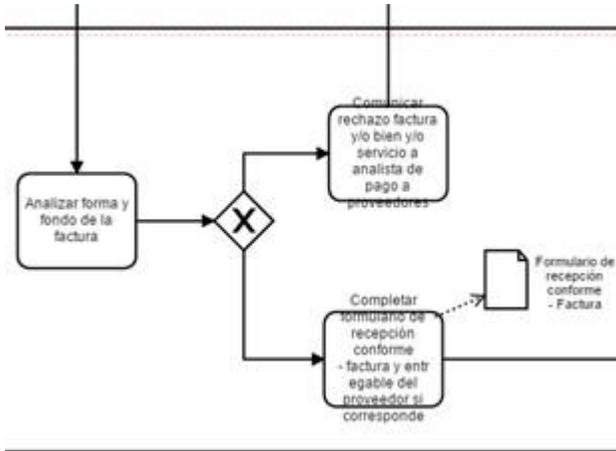
En este caso, la persona debe asignarse la tarea siguiente a sí misma, dado que ambas se encuentran en el mismo rol.

GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
Público

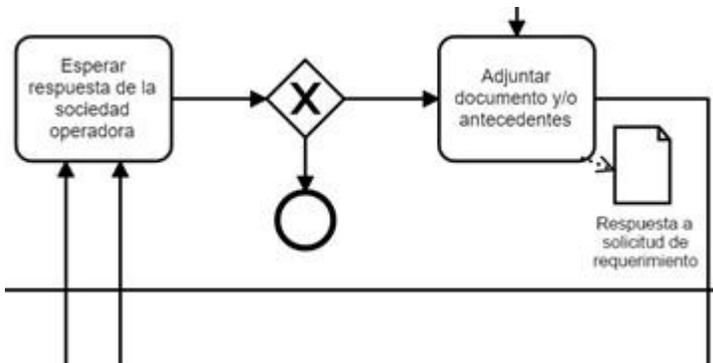
Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 9 de 39



*Casos especiales de tareas: Una de las opciones permite finalizar el flujo*

En este caso, se puede optar por el camino de cerrar el expediente o ejecutar la tarea de “Adjuntar documento y/o antecedentes”.



*Casos especiales de tareas: Las tareas en espera*

Existe un tipo especial de tareas, denominadas “tareas en espera”, que se incorporan a los flujos para representar aquellas acciones que debe completar una parte externa a la Superintendencia, como responder a un requerimiento de información o una consulta, que permite obtener el insumo necesario para proseguir con la ejecución del proceso.

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**Privacidad:  
PúblicoVersión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 10 de 39

Normalmente, estas tareas quedan en las bandejas de entrada de las personas que trabajan en la oficina de partes, debido a que allí es donde debe llegar la información que ha sido requerida.

Proactivamente, la Oficina de Partes realiza el monitoreo de estas tareas en espera para que, una vez transcurrido un cierto número de días y dependiendo del requerimiento de que se trate, se hagan gestiones para obtener la respuesta requerida o se declare desistido el procedimiento administrativo.

### 3.8. Área de desarrollo de procesos

En la Superintendencia se dispone de dos personas que ejercen el cargo de profesional de desarrollo de procesos que se dedican, entre otras funciones, a prestar apoyo técnico para diseñar y mejorar los procesos que finalmente se ejecutarán en el SGDP.

Esta área cuenta con un alto nivel de experiencia y conocimientos técnicos que le permiten elaborar flujogramas en un periodo muy breve. Cuando se trata de requerimientos urgentes, por ejemplo, gatillados por una presentación recibida en la oficina de partes que no ha sido caracterizada antes o no puede ser asociada a un proceso existente, pueden diseñar un nuevo proceso en cuestión de horas. Este tiempo es mayor y puede alcanzar algunos días cuando se trata de procesos más complejos y/o que requiere de acuerdos entre diferentes áreas de la institución.

## 4. Funcionalidades del SGDP

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 11 de 39

4.1. ¿Cómo se ingresa?

Para el acceso al sistema se requiere acceder a la intranet institucional, donde está publicado el acceso SGDP. Luego, el SGDP solicita las credenciales de acceso (usuario y clave del funcionario), con lo que se asegura la identidad de las personas que ejecutan las y cargan los documentos en el sistema.

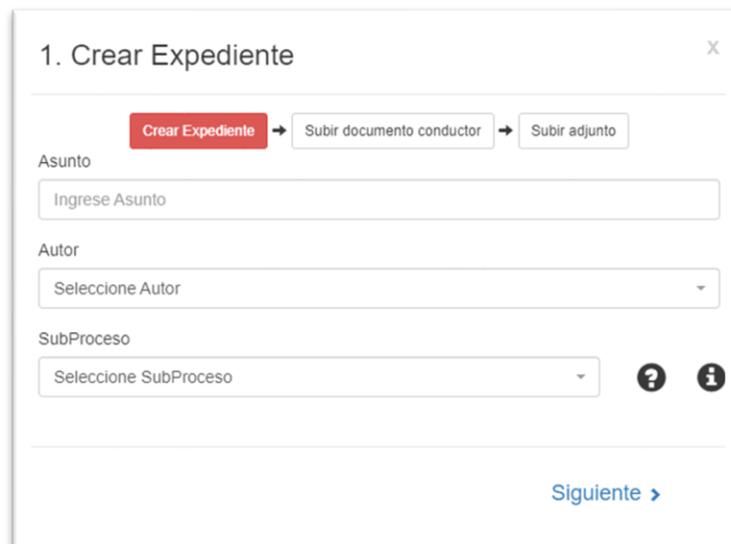


al  
tarear

4.2. ¿Cómo ingresan los documentos a la institución?

Cuando se recibe un documento en la Oficina de Partes, pueden ocurrir dos cosas:

- 1) Que se deba crear o abrir un expediente digital para ejecutar un proceso, creando una nueva instancia de ese proceso, según sea el contenido de la presentación. Por ejemplo, si se trata de una consulta ciudadana, se crea un expediente del proceso "Atención de consultas", si se trata de un requerimiento formulado por alguna institución pública, se crea un expediente del proceso "Atención de requerimientos de otros organismos del Estado", etc.



- 2) Que se deba agregar ese documento recibido a un expediente en ejecución, como antecedente complementario; cuando esto ocurre, el SGDP emite una

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**Privacidad:  
PúblicoVersión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 12 de 39

notificación a la(s) persona(s) que tienen ese expediente en su(s) bandeja(s) de entrada(s).

Cuando un documento llega a la Oficina de Partes siempre es enviado a las áreas dentro de un expediente digital asociado a un proceso específico. Dicho de otro modo, nunca se ingresa un documento a la institución, más allá de la oficina de partes, si no está en el contexto de un proceso.

#### 4.3. ¿Quién crea los expedientes digitales?

Por regla general, los expedientes correspondientes a los procesos que tienen su origen en presentaciones que llegan a la Superintendencia, son creados por la Oficina de Partes.

Del mismo modo, si los procesos tienen su origen dentro de la Superintendencia, los expedientes pueden ser creados por personas que trabajan en el área responsable del proceso. Esto aplica, por ejemplo, para procesos que buscan la elaboración de planes (plan de regulación, plan de desarrollo de sistemas, plan de auditorías) u otros trámites de carácter interno (compras, pago de facturas, elaboración y aprobación de actas de los diferentes comités, actas de entrega/devolución de equipamiento tecnológico, etc.)

Esto permite descentralizar la creación de los expedientes, dotar de autonomía a las áreas y reducir la carga de trabajo en la Oficina de Partes.

#### 4.4. Anulación y finalización de expedientes

Los expedientes pueden ser anulados si fueron creados por error. Y pueden ser finalizados si ya no hay más tareas que realizar, por motivos fundados.

La anulación de expedientes se realiza en forma excepcional y por esto es una atribución que se mantiene solo en los perfiles de Oficina de Partes y de profesional de desarrollo de procesos, quienes deben analizar el fundamento y las condiciones en que se encuentra el expediente y, si es factible porque no hay trámites pendientes

## GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
PúblicoVersión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 13 de 39

y los documentos que pudieran estar presentes fueron reasignados a otro(s) expediente(s), se puede anular.

La finalización de expedientes, en condiciones normales, se produce cuando se han ejecutado todas las tareas y se llega al final de una ruta. No obstante, también se puede solicitar a las profesionales de desarrollo de procesos quienes analizan y, si hay razones fundadas, se puede finalizar manualmente cerrando todas las tareas abiertas.

NOTA: No debe anularse un expediente que contenga documentos oficiales emitidos. Si tuviera otros documentos oficiales como presentaciones de la ciudadanía y otras partes interesadas, estos deben ser traspasados a otro expediente para su tramitación.

#### 4.5. La solicitud de creación de expedientes

Las personas que no trabajan en la Oficina de Partes o que no tienen permisos para la creación de expedientes, disponen de la posibilidad de solicitarle a aquellas personas que sí tienen permisos para que creen el expediente que necesitan.

Formulario de solicitud de creación de expediente X

SubProceso (\*):

Autor (\*):

Asunto o materia (\*):

Destinatario (\*):

Comentario al creador de expediente:

## GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
PúblicoVersión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 14 de 39

Se debe completar un formulario de solicitud de creación de expediente, en donde deben indicar al menos el proceso, el autor y el asunto o materia que debe caracterizar a ese expediente.

Esta solicitud llega a una bandeja de entrada que tienen especialmente habilitada las personas que tienen permisos para la creación de expedientes. Si la tarea de creación de expediente requiere subir un documento obligatorio, la persona que se hará cargo de atender esa solicitud debe coordinarse con la persona solicitante para que le provea ese documento.

#### 4.6. Políticas de privacidad y acceso a los expedientes digitales

Si una persona cuenta con el perfil de jefatura, puede tener acceso a todo el contenido de todos los expedientes que se han creado en el sistema.

Si una persona ha participado de un expediente, tiene acceso a todo su contenido. Adicionalmente, si una persona es notificada de un expediente, también tiene acceso a leer todo su contenido.

#### 4.7. Reasignación, cierre y reapertura de tareas

Cuando una jefatura hace un análisis de la distribución de la carga de trabajo de su área o evalúa otra condición que pueda llevarlo a tomar la decisión de reasignar una tarea de una persona a otra, lo puede hacer directamente si la tarea está en la bandeja de personas que trabajan en su área o solicitarlo al área de desarrollo de procesos para que realice la reasignación, cuando lo que necesita es que se reasigne entre personas de otras áreas.

Seleccione si requiere reasignar o cerrar la tarea ×

---

Seleccione si requiere reasignar o cerrar la tarea.

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 15 de 39

Es posible también cerrar tareas, cuando por error se ha tomado un camino equivocado en el flujo de trabajo u otra condición que exija ese cierre.

Además, se pueden reabrir tareas, normalmente para corregir de saltos por ausencia de personas en los roles, o cualquier otra contingencia o excepción que se deba resolver para continuar con la ejecución del proceso.

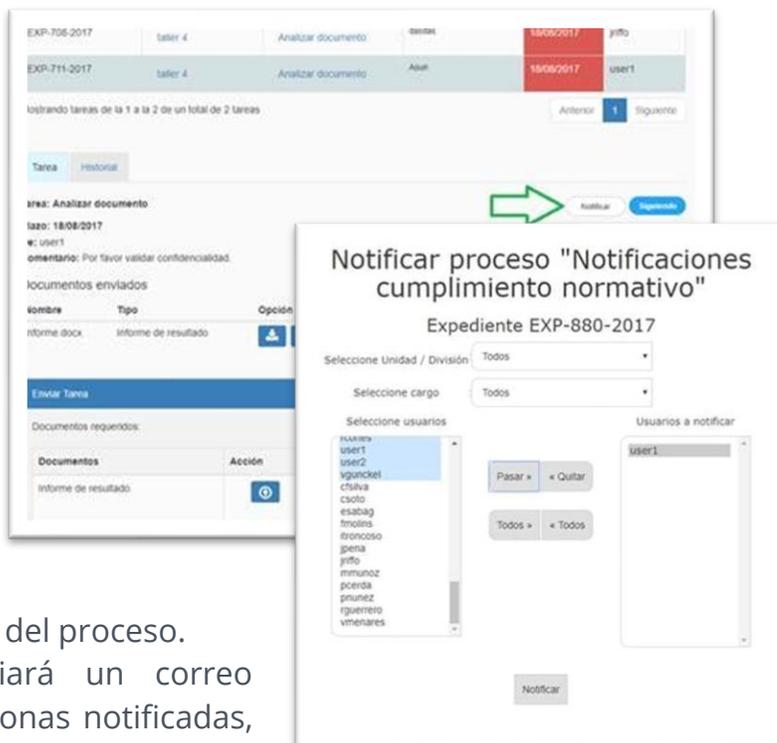
**4.8. Notificación y seguimiento de expedientes**

La notificación de procesos permite a una persona informar a otras personas sobre el estado de un proceso.

A las personas notificadas les permite revisar la tarea actual, el usuario actual asignado, el historial y los documentos del proceso.

La notificación de un proceso puede realizarse desde el detalle de la tarea o desde la búsqueda. Para notificar un proceso, se debe realizar lo siguiente:

1. Ir al detalle de la tarea asignada en tu bandeja de entrada
2. Presionar el botón "Notificar" ubicado en la esquina superior derecha del detalle de la tarea, a la izquierda del botón de seguimiento (ver flecha verde en la imagen)
3. Con ello, se desplegará una ventana donde podrá indicar qué personas deben ser notificados de la ejecución del proceso.
4. Al notificar, se le enviará un correo electrónico a la o las personas notificadas,



**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

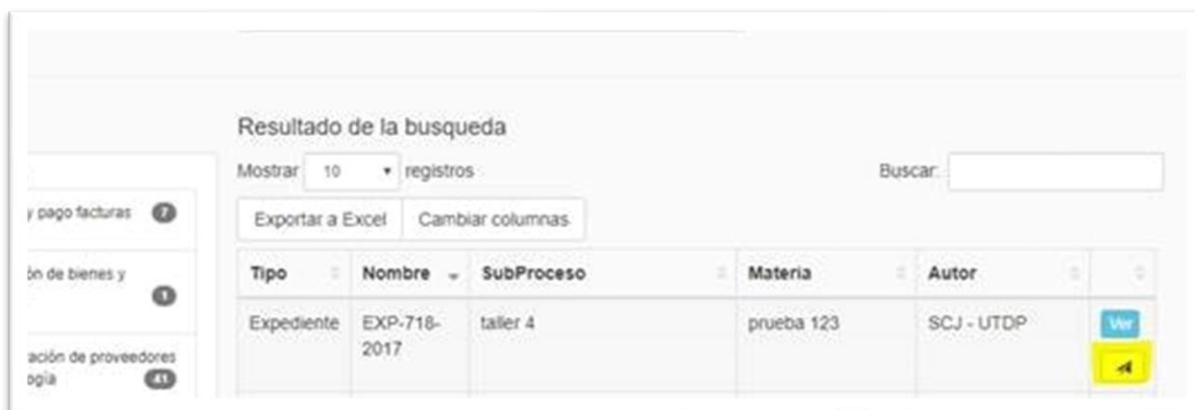
Privacidad:  
Público

Versión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 16 de 39

indicando el proceso y el identificador del expediente digital asociado. Los usuarios notificados podrán revisar el proceso en la pestaña de la bandeja de entrada "Notificaciones y Seguimientos".

- Para notificar desde la búsqueda, debes presionar el ícono  ubicado en cada resultado de la búsqueda, y luego repetir el paso 3 indicado anteriormente.



En forma complementaria, si una persona quiere dejar de seguir un proceso, solo debe hacer clic al botón "X" y confirmar la acción.

## GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
PúblicoVersión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 17 de 39

## 4.9. Las notificaciones predeterminadas

Si un responsable de proceso necesita que una o más personas sea notificadas en forma automática cada vez que se ejecuta una tarea en un flujograma, puede usar las notificaciones predeterminadas.

Notificación Predeterminada [Tutoriales](#)

Proceso Vigentes **Procesos No Vigentes**

Asignar usuarios a subproceso vigente

Seleccione SubProceso : Elaboración y aprobación del acta ...

Seleccione Tarea : (40245) Revisar y visar propuesta ...

cfsilva  
csoto  
dfsgdp  
esabag  
frolins  
ingenia  
troncoso  
jpna  
jrifo  
mimnoz  
opartesvirtual  
pcerda  
pnunez  
rguerrero  
vmenares

Pasar > < Quitar

Todos > < Todos

Guardar Asignación

Esta función se programa seleccionando el proceso, la tarea y las personas que serán notificadas.

NOTA: Si se crea una nueva versión del proceso, se deben volver a configurar las notificaciones predeterminadas, porque estas se definen por versión del proceso y, dado que este puede modificarse, no pueden ser heredadas a nuevas versiones de ese proceso.

## 4.10. ¿Cómo se firman los documentos oficiales?

Son documentos oficiales todos aquellos que materializan un acto administrativo, tales como los Oficios Ordinarios, los Oficios Circulares o las Resoluciones Exentas. Un documento oficial se folia digitalmente con un número correlativo, que normalmente se reinicia en 1 al comenzar un año calendario. Existen también tipos especiales de documentos oficiales, como las Circulares que dictan instrucciones a

## GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
PúblicoVersión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 18 de 39

las sociedades operadoras, que tienen un número correlativo con un único inicio, en el año 2007.

Cuando en un flujograma un documento requerido por una tarea es marcado como documento oficial, que lleva firma electrónica avanzada, se activan ciertas opciones en el sistema que permiten firmar los documentos.

Paso 1: Convertir el documento de Word a pdf, en donde se agregan una serie de datos en el encabezado como la fecha y la identificación del expediente. Además, se modifica el nombre del archivo con el propósito de estandarizarlos.

Paso 2: Firmar con FEA el documento. El sistema permite utilizar cualquiera de las dos formas de firma electrónica disponibles y comúnmente aceptadas:

- E-Token: A través de un proceso de compra pública, se adquieren dispositivos que permiten firmar con FEA los documentos a cada una de las personas con facultad de firma en la institución.



- firmaGob: A través de una API, el sistema SGDP consume el servicio de firma digital que provee Gobierno Digital del Ministerio SEGPRES (<https://firma.digital.gob.cl/>). Esta firma no requiere un dispositivo físico, sino que se vale de una aplicación en donde se obtiene una clave única por el método de autenticación con contraseña de un solo uso (*One-time password*). Así, solo con una aplicación en un teléfono celular para obtener este tipo de clave, la persona con facultad de firma en la institución puede firmar cada documento sin necesidad de e-token.



**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 19 de 39

4.11. ¿Cómo se distribuyen los documentos?

Actualmente, el sistema cuenta con las siguientes posibilidades de para la distribución de documentos:

- 1) Directamente desde el SGDP: Esta funcionalidad aplica cuando se va a distribuir solo el documento firmado con FEA a un destinatario; al enviar el documento, el sistema automáticamente carga un medio de verificación con la forma de un correo electrónico, que acredita que se ha despachado el documento.
- 2) Manualmente, a través de un correo electrónico o Docdigital: Cuando se debe distribuir el documento firmado con FEA y, además, una serie de documentos adicionales o anexos, esto debe hacerse por fuera del SGDP, usando la aplicación de correo electrónico. Este correo electrónico o comprobante de despacho luego debe ser adjuntado manualmente como evidencia del despacho del documento y sus anexos.

En forma extraordinaria y solo en casos especiales o de contingencia, se pueden distribuir documentos en forma manual, con el método tradicional de imprimir en papel y enviar por correo postal.

4.12. Mantenedor de autores y destinatarios

Actualmente, el sistema dispone en forma independiente de un listado para los autores o emisores de los documentos que llegan a la Superintendencia y de un listado de los destinatarios de los documentos que salen de la Superintendencia.

- 1) Mantenedor de autores: Es un registro que dispone solo de dos datos, un identificador único y una descripción o nombre del autor. Se debe registrar un autor durante la creación de un expediente, al crear el documento conductor.

SGDP AUTORES

Actions	ID AUTOR	A NOMBRE AUTOR
	7	Latin Gaming Calama S.A.
	8	Operaciones El Escorial S.A.
	9	Gran Casino de Copiapo S.A.
	10	Ovalle Casino Resort S.A.

GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 20 de 39

2) Mantenedor de destinatarios: Es un registro que dispone de los datos básicos de identificador único y una descripción, junto con ciertos datos adicionales como la organización a la que pertenece, el cargo, su correo electrónico (que se usa para la distribución de documentos) y un tipo o clasificación de los destinatarios, para facilitar las búsquedas.

Lista De Distribución

Nuevo

Mostrar  registros

Exportar a Excel Cambiar columnas

Nombre Completo	Organización	Cargo	Email	Tipo de Destinatario
[REDACTED]	Gran Casino de Copiapó S.A.	administracion	[REDACTED]	Sociedades operadoras de casinos de juego
[REDACTED]	Casino Gran Los Angeles	Gerente General	[REDACTED]	Sociedades operadoras de casinos de juego
[REDACTED]	Latin Gaming Osorno S.A.	Auditor de cumplimiento normativo y juego	[REDACTED]	Sociedades operadoras de casinos de juego
[REDACTED]	4 3 Ovale Casino Resort S.A.	Ovale Casino Resort	[REDACTED]	Sociedades operadoras de casinos de juego
[REDACTED]	Entretencimientos Iquique	Abogado	[REDACTED]	Sociedades operadoras de casinos de juego
[REDACTED]	Entretencimientos Iquique	Profesional	[REDACTED]	Sociedades operadoras de casinos de juego
[REDACTED]	Gran Casino de Copiapó S.A.	administracion	[REDACTED]	Sociedades operadoras de casinos de juego

4.13. ¿Cómo se pueden buscar expedientes digitales o documentos?

El buscador puede ser utilizado para buscar por número identificador del expediente, proceso u otros datos como el tipo de documento. El resultado arroja todos los expedientes o documentos que cumplen con los criterios ingresados, desde que se puso en operación el sistema.

GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad: Público

Versión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 21 de 39



### DECÁLOGO PARA BUSCAR EN SGDP



Buscador

**Ingrese Palabra clave:**

**Tipo de Documento:**

**Subproceso:**

**Fecha Inicio:**

**Fecha Fin:**

Documentos  
 Documentos Oficiales  
 Expedientes

01

**Palabra clave**

La palabra clave se busca dentro de todos los datos disponibles e incluso dentro del contenido de los documentos. Puede combinarse con todos los demás campos.

Ejemplo

Billetes falsos

02

**Tipo de documento**

Busca exclusivamente el tipo de documento seleccionado en la lista. Puede combinarse con todos los demás campos

Ejemplo

Resolución que concede permisos administrativos

03

**Subproceso**

Busca exclusivamente el tipo subproceso seleccionado en la lista. Puede combinarse con todos los demás campos

Ejemplo

Aprobación de contratos a honorarios

04

**Fecha inicio y fin**

Permite acortar el periodo de creación de un documento o expediente. Puede combinarse con todos los demás campos.

Ejemplo

Buscar elementos creados desde el 01-01-2018 al 20-01-2018

05

**Filtros de elementos**

La búsqueda se realizará en los elementos seleccionados

Ejemplo

Check en "Documentos" y "Expedientes"

UTDP/SCJ, Abr-2018



SubProceso

Notificaciones billetes falsos - encargado y disconformidad con BCCH

Materia

COCH 029 Reporte Mensual Sobre Billetes Presuntamente Falsos

ESC 175 Reporte mensual sobre billetes presuntamente falsos

SOLICITUD DE BILLETES PRESUNTAMENTE FALSOS

COL 111 Reporte mensual sobre billetes presuntamente falsos

COL 143 Reporte mensual sobre billetes presuntamente falsos

Resultado de la búsqueda

Mostrar: 10 registros

Tipo	Nombre	SubProceso	Materia	Creator	Fecha Inicio proceso	Fecha Fin proceso	Estado proceso
Solicitud por billetes falsos - encargado y disconformidad con BCCH	COL 085.pdf	Notificaciones billetes falsos - encargado y disconformidad con BCCH	REPORTE MENSUAL SOBRE BILLETES PRESUNTAMENTE FALSOS	cpardo	01/08/2017	N/A	ASIGNADO
Solicitud por billetes falsos - encargado y disconformidad con BCCH	COL 111.pdf	Notificaciones billetes falsos - encargado y disconformidad con BCCH	COL 111 reporte mensual sobre billetes presuntamente falsos	cpardo	31/08/2017	N/A	ASIGNADO
Solicitud por billetes falsos - encargado y disconformidad con BCCH	COG 014.pdf	Notificaciones billetes falsos - encargado y disconformidad con BCCH	REPORTE MENSUAL SOBRE BILLETES PRESUNTAMENTE FALSOS	cpardo	01/08/2017	N/A	ASIGNADO
Solicitud por billetes falsos - encargado y disconformidad con BCCH	COG 019.pdf	Notificaciones billetes falsos - encargado y disconformidad con BCCH	COG 019 Reporte mensual sobre billetes	cpardo	31/08/2017	N/A	ASIGNADO

06

**Filtro rápido**

Realiza una nueva búsqueda aplicando el filtro específico seleccionado, acortando aún más el resultado inicial

Ejemplo

Al seleccionar el filtro SubProceso "Notificaciones billetes falsos", sólo buscará dentro de dichos subprocesos

07

**Búsqueda rápida**

Busca rápidamente el texto ingresado en todos los campos del resultado de la búsqueda

Ejemplo

Al escribir "COL" se mostrarán todos los resultados que contenga dicha palabra

08

**Ordenamiento**

Ordena el resultado de la búsqueda por cada campo, de forma ascendente o descendente con sólo hacer clic sobre el título.

Ejemplo

Ordenar el resultado por fecha de inicio de proceso de forma ascendente

09

**Ver detalle de expediente**

El botón "Ver" permite revisar el detalle del subproceso y los documentos del expediente. El icono de proceso permite ver el diagrama de las tareas que se han ejecutado

Ejemplo

Presionar el botón "Ver" y navegar por el historial del subproceso

10

**Notificar expediente**

La notificación permite que otros usuarios puedan revisar el expediente y el estado actual del subproceso

Ejemplo

Notificar a un profesional el subproceso de "Notificaciones billetes falsos"

UTDP/SCJ, Abr-2018

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 22 de 39

#### 4.14. Informes de gestión

Existen diversos reportes que en general permiten responder las siguientes preguntas:

- Qué personas tienen mayor carga de trabajo y qué antigüedad tienen esas tareas.
- Qué procesos se están ejecutando
- Qué procesos se ejecutan dentro de plazo y cuáles fuera de plazo
- Cuánto produce cada persona y a qué velocidad
- Cuánto tiempo destina cada persona a realizar cada tarea: si bien se tiene el dato desde la asignación de una tarea hasta que se ejecuta (ya sea avance o retroceso), se determinó la necesidad de capturar el tiempo destinado a la ejecución de la tarea; este es un dato que auto reportan las propias personas y aporta información para estimar el costo asociado a cada proceso (costeo basado en actividades).

## 5. Datos disponibles en la base de datos del SGDP

### 5.1. Expedientes digitales

Un expediente se puede encontrar en diferentes estados, desde que es creado hasta que se finaliza cuando no quedan tareas abiertas. Por cualquier motivo, típicamente por error, los expedientes deben ser anulados.

ID_ESTADO	NOMBRE_ESTADO
1	NUEVO
2	ASIGNADO
3	FINALIZADO
4	ANULADO

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 23 de 39

5.2. Personas asignadas a roles

Las personas se asignan manualmente a roles definidos en los procesos. No puede haber roles que no tengan asignación de personas porque se producen interrupciones a la ejecución del proceso, generando atrasos y que el proceso no transite fluidamente en la institución.

Las profesionales de desarrollo de procesos consultan y registran la asignación de las personas que desempeñará cada rol, usando un mantenedor.

Se pueden ejecutar algunas asignaciones masivas de roles a personas, por ejemplo, replicando las asignaciones que ya tiene definidas otra persona.

Se está trabajando en complementar esta definición agregando el perfil de cargo de las personas, para hacer asignaciones masivas considerando una definición de roles por cargo. Así, si una persona cumple funciones como “Abogado de la División Jurídica” y debe ser reemplazada por un suplente, se podría indicar que la otra persona asume todos los roles en los procesos de ese mismo cargo y en una sola asignación hacer todos los reemplazos de roles.



5.3. Tareas y etapas

Toda tarea tiene asociada una y solo una etapa, que permite clasificar esa tarea en una agrupación mayor que da cuenta de grandes bloques de tareas que se ejecutan en la Superintendencia.

Las etapas posibles son:

ID_ETAPA	NOMBRE_ETAPA
1	Ingresar
2	Asignación

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 24 de 39

ID_ETAPA	NOMBRE_ETAPA
3	Análisis en División / Unidad
4	Análisis técnico otra División / Unidad
5	Firma Superintendente/a
6	Distribución
7	Despacho
8	Revisión Jurídica

5.4. Tareas ejecutadas

El sistema guarda el detalle de las tareas ejecutadas, con los siguientes datos o atributos:

- Fecha:hora de ejecución
- Persona que la ejecutó
- Que acción se realizó al ejecutar la tarea, con la siguiente tipificación

ID_ACCIÓN	A_DESCRIPCIÓN_ACCIÓN
1	CREÓ
2	DEVOLVIÓ
3	ENVIÓ
4	REASIGNÓ
5	DESPACHÓ
6	FINALIZÓ
7	ANULÓ
8	REABRIÓ
9	CERRÓ
10	ABRIÓ
11	SUBIÓ ARCHIVOS

GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

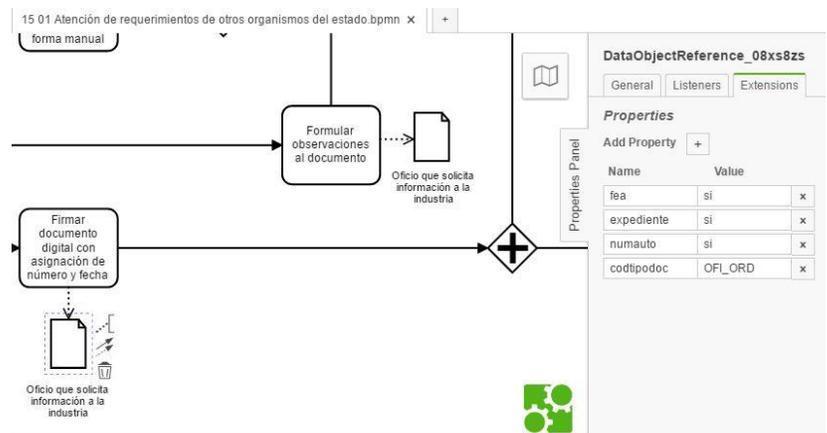
Página 25 de 39

- Qué documentos subió
- Cuánto tiempo destinó para su ejecución, en horas:minutos

5.5. Datos de los documentos

Los documentos tienen los siguientes datos (metadatos o metadata) asociados:

- Nombre: se debe describir en la forma más detallada posible el documento, de modo de facilitar búsquedas e identificar en forma inequívoca de qué documento se trata. No se aceptan nombres genéricos o que hagan referencia a un tipo de documento.



- Tipo de documento: Un documento puede ser Oficio Ordinario, Oficio Circular, Resolución Exenta,
- Es documento oficial o no: En el flujograma se agrega la propiedad Expediente = Sí y el sentido de esta marca es distinguir los documentos que constituyen versiones finales u oficiales de un documento de aquellos que son borradores. El sentido que se buscó al hacer esta marca fue el de habilitar un mecanismo automático que pudiera juntar todos estos documentos y crear un expediente del trámite administrativo en formato pdf. Esta funcionalidad no ha sido habilitada aún en el SGDP.

5.6. Vinculación entre expedientes

Los expedientes pueden ser vinculados entre sí, de modo de establecer relaciones que permitan seguir pistas y relaciones de antecesor-sucesor que pueden agregar información muy útil cuando se consultan los expedientes.

GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 26 de 39

Vinculaciones del expediente EXP-26893-2021 ✕

---

Expediente antecesor:

EXP-22425-2020

Comentario de la vinculación:

Programa anual que la origina

Vincular

Las relaciones se registran siempre desde la última, ingresando el expediente antecesor o que ha sido creado con anterioridad.

Una aplicación típica se establece entre las fiscalizaciones y los procesos sancionatorios, o entre un proceso de compra pública y los procesos de pago de facturas, o entre los programas anuales y la ejecución de los procesos comprometidos en esos programas, entre otros.

Expediente(s) antecesor(es)	Expediente actual	Expediente(s) sucesor(es)
<p>EXP-22425-2020 (Elaboración del programa anual de auditorías internas de calidad) Comentario(s) sobre la vinculación: <div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px; margin-top: 5px;">Programa anual que la origina (pcerda)</div></p> <p>EXP-26002-2021 (Elaboración del programa anual de auditorías internas de calidad) Comentario(s) sobre la vinculación: <div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px; margin-top: 5px;">Programa anual v2 que la confirma (pcerda)</div></p>	<p>EXP-26893-2021 (Planificación y ejecución de la auditoría interna de calidad)</p>	<p>EXP-27961-2021 (Llenado de formulario tratamiento de no conformidad) Comentario(s) sobre la vinculación: <div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px; margin-top: 5px;">OM se origina en auditoría interna de calidad (pcerda)</div></p> <p>EXP-27966-2021 (Llenado de formulario tratamiento de oportunidad de mejora) Comentario(s) sobre la vinculación: <div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px; margin-top: 5px;">OM se origina en auditoría interna de calidad (pcerda)</div></p> <p>EXP-27967-2021 (Llenado de formulario tratamiento de oportunidad de mejora) Comentario(s) sobre la vinculación: <div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px; margin-top: 5px;">OM se origina en auditoría interna de calidad (pcerda)</div></p>

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**Privacidad:  
PúblicoVersión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 27 de 39

## 6. Aspectos organizacionales en torno al SGDP

### 6.1. Un cambio cultural de alto impacto

El cambio cultural más importante es la adopción del enfoque basado en procesos y la adopción del principio cero-papel.

Lograr el funcionamiento en base a procesos requiere de un arduo trabajo de capacitación y concientización en toda la institución, porque todas las personas, independiente de su formación base, deben saber leer flujogramas y, de este modo, entender qué se les pide hacer en cada tarea.

### 6.2. Segregación de funciones tecnológicas y de procesos

El área de desarrollo de sistemas de información se dedica a mantener y mejorar el SGDP. Esta área no se involucra en la creación de flujogramas, solo se focaliza en mantener correctiva y evolutivamente el sistema, de acuerdo con los requerimientos de las personas usuarias.

El área de desarrollo de procesos se dedica a mantener y brindar asistencia técnica para diseñar y mejorar los procesos que se ejecutan en el SGDP.

### 6.3. ¿Qué es la Oficina de Partes 2.0?

El concepto de Oficina de Partes 2.0 se ha acuñado para relevar la importancia del rol que juegan las personas que ejercen funciones en esa área de la institución.

Antes las personas de las oficinas de partes asignaban un porcentaje importante de su jornada a labores de digitalización e impresión de documentos y a completar registros asociados a la recepción y distribución de estos documentos.

En este mundo cero-papel y con el uso de este sistema de información, las funciones cambiaron radicalmente, haciéndose más complejas en el sentido que las personas

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**Privacidad:  
PúblicoVersión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 28 de 39

deben leer y analizar el contenido de los documentos para saber en qué proceso asignarlo (ya sea creando un expediente digital o ingresándolo a un expediente abierto).

Del mismo modo, se agregaron algunas tareas de gestión, destinadas a hacer seguimiento a expedientes que pudieran llevar abiertos más tiempo de lo normal y coordinar con las áreas el cierre o finalización de esos expedientes.

#### 6.4. La labor de diseñar y mejorar los procesos

En la Superintendencia hay un área dentro de la Unidad de Tecnología y Desarrollo de Procesos dedicada en forma permanente a prestar asesoría técnica a las áreas para el diseño y mejora de los procesos bajo su responsabilidad.



Esta área utiliza el software Camunda Modeler (que se puede obtener en forma gratuita desde [www.camunda.com](http://www.camunda.com)) para dibujar flujogramas o flujos de trabajo (*workflows*).

Estos flujogramas son guardados en un formato internacionalmente aceptado, denominado BPMn 2.0, los que pueden ser cargados al SGDP para comenzar a ser utilizados de inmediato.

En términos muy sencillos, lo que hacen las áreas responsables de proceso es contactar al área de procesos ingresando un ticket de ayuda, en donde le explican el alcance de la modificación que quieren hacer y otros detalles sobre el proceso. Cuando es necesario, se hacen reuniones para conocer más detalles del cambio que se está proponiendo realizar y, si requiere la opinión de otras áreas que participan del proceso, se hacen las gestiones para obtener esa opinión y plasmarla en el flujograma.

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

Privacidad:  
Público

Versión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 29 de 39

6.5. ¿Qué ocurre si una persona no está disponible?

Cuando una persona no está disponible (por vacaciones, permisos o licencias), se marca en el sistema como “Fuera de oficina”. Desde ese momento y hasta que desactive esa opción, no se podrán asignar tareas a esa persona.

Normalmente, la jefatura del área a la que pertenece esa persona que no estará disponible, informa la política de reemplazos de esa persona en los diferentes procesos, con el objeto de asegurar la continuidad operacional de la institución.

## 7. Aspectos técnicos del SGDP

### 7.1. La idea del núcleo y los satélites

La Superintendencia ha adoptado una estrategia en que los sistemas de información están integrados a través de servicios y microservicios, evitando la duplicidad de funcionalidades y de datos y ganando flexibilidad a través del desacoplamiento de aplicaciones.

Es por esto, que ha construido un sistema “núcleo” para la gestión de procesos y documentos (SGDP), sobre el que se integran los demás sistemas “satélites” que apoyan procesos específicos del negocio y manejan datos específicos de esos procesos (Autorizaciones y Notificaciones, Fiscalización y Sanciones, entre otros).

El SGDP es el núcleo que se conecta con los sistemas satélites de la Institución y permite integrar los procesos operativos y administrativos.



**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 30 de 39

7.2. SGDPn El sistema complementario para la numeración de documentos oficiales

SGDPn es la denominación del sistema de información que se encarga exclusivamente de mantener los números correlativos de los documentos oficiales de la institución.

Este sistema se desarrolló aparte del SGDP porque se determinó que debería ser posible obtener un número correlativo para un documento oficial incluso si no está disponible el SGDP, en casos excepcionales de contingencia en que se deban emitir documentos físicos.

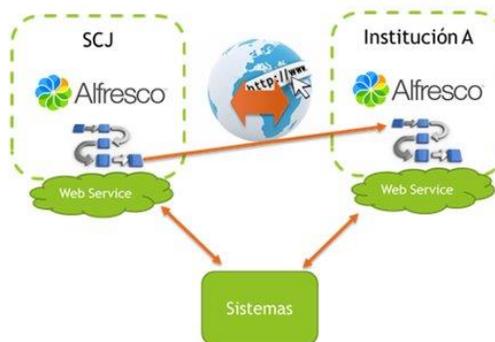
De este modo, el SGDPn permite obtener números correlativos manualmente y a través de un servicio informático que permite al SGDP requerirlo cada vez que tenga que emitir un documento oficial numerado. El SGDPn se hace cargo de no repetir el número correlativo, independiente del método por el que es requerido.

7.3. Modelo de funcionamiento y modelo de interoperabilidad

Modelo de funcionamiento



Modelo de interoperabilidad



## GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
PúblicoVersión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 31 de 39

#### 7.4. La base de datos PostgreSQL

El SGDP mantiene una base de datos independiente, PostgreSQL EDB, en donde se almacenan los datos de los expedientes, procesos, tareas, roles y personas.



Asimismo, en esta base de datos se almacenan los historiales o logs de las actividades realizadas por las personas en el sistema.

Se hacen réplicas de esta base de datos en forma diaria que se cargan en un almacén o bodega de datos (*datawarehouse*), que a su vez se disponibiliza en la plataforma Metabase para hacer análisis de datos.



#### 7.5. La gestión documental con Alfresco

Este sistema SGDP se basa en las capacidades del sistema de gestión documental Alfresco, que se utiliza en diversas empresas e instituciones a nivel nacional y ha probado ser una solución que, además de ser de uso libre, cumple con los requerimientos de gestión de documentos que definió la institución.



del

El SGDP utiliza la versión Alfresco Community - 5.1.0. Alfresco que cumple con las normas de gestión de documentos de archivo y los estándares gubernamentales globales (ISO 15489, ISO 16175, FOIA, DoD 5015. 02 CH2 y CH3 de EE. UU., EgovG y MoReq), dando robustez y seguridad en la administración de los documentos almacenados en el sistema.

El SGDP se comunica con Alfresco a través de servicios REST con autenticación que están implementados en Alfresco Web Script, permitiendo el desacople de ambos sistemas y el aprovechamiento de las ventajas que ofrece Alfresco para la gestión documental. Lo que se implementó sobre Alfresco para esta solución consiste en:

## GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
PúblicoVersión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 32 de 39

- Web Scripts (alrededor de 30),
- Modelo de aspectos de archivos y carpetas, y
- Un *Custom Authenticator*, que permite hacer la autenticación para el consumo de los servicios REST antes mencionados, sin requerir el traspaso de claves de usuario en cada llamada del servicio.

## 7.6. Modelo de aspectos en Alfresco

Para hacer la gestión documental usando Alfresco, se debieron definir dos esquemas o modelos de aspectos, que son esquemas de datos que se aplican a dos tipos de elementos, documentos y carpetas:

### a) Esquema de metadatos de documentos:

Se definió un modelo de metadatos para las carpetas que almacenan el contenido del expediente digital, con las siguientes propiedades: emisor, CDR (Código de control de documentos y registros), número de documento, fecha de creación, fecha de recepción, carta relacionada, otro, firma simple, número de firma, documento oficial sí o no, subproceso al que pertenece, materia, autor, nombre del expediente, categoría del documento (código y descripción).

```
<!-- Definition of new Model -->
<!--
  The important part here is the name - Note: the use of the bet: namespace
  which is defined further on in the document
-->
<model name="sdc.batnewmodel">
  <!-- Optional meta-data about the model -->
  <description>Custom Model</description>
  <version>1.0</version>
  <!--
    Imports are required to allow references to definitions in other models
  -->
  <imports>
    <!-- Import Alfresco Dictionary Definitions -->
    <import uri="http://www.alfresco.org/model/dictionary/1.0" prefix="d"/>
    <!-- Import Alfresco Content Domain Model Definitions -->
    <import uri="http://www.alfresco.org/model/content/1.0" prefix="cm"/>
  </imports>
  <!--
    Introduction of new namespaces defined by this model
  -->
  <!--
    NOTE: The following namespace bat.new.model should be changed to reflect your own namespace
  -->
  <namespaces>
    <namespace uri="sdc.new.model" prefix="sdc"/>
  </namespaces>
  <aspects>
    <!--
      Definition of new Content Aspect: Image Classification
    -->
    <aspect name="sdc:sisgestdocprocarp">
      <title>Sistema gestión documental procesos carpetas</title>
      <properties>
        <property name="sdc:creador">
          <title>Creador</title>
          <type>d:text</type>
          <mandatory>true</mandatory>
        </property>
        <property name="sdc:materia">
          <title>Materia</title>
          <type>d:text</type>
          <mandatory>true</mandatory>
        </property>
        <property name="sdc:autor">
          <title>Autor</title>
          <type>d:text</type>
        </property>
      </properties>
    </aspect>
  </aspects>
</model>
```

GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
Público

Versión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 33 de 39

b) Esquema de metadatos de carpetas

Se definió un modelo de metadatos para las carpetas que almacenan el contenido del expediente digital, con las siguientes propiedades: creador, materia, autor, perspectiva del proceso, proceso, subproceso, confidencial sí/no, usuarios que han participado del expediente, expedientes antecesores, tiene o no requisitos de satisfacción / salidas no conforme. En la imagen se ve la primera parte de esta definición.

```

<!-- Definition of new Model -->
<!--
The important part here is the name - Note: the use of the bat: namespace
which is defined further on in the document
-->
<model name="sdd:batnewmodel">
<!-- Optional meta-data about the model -->
<description>Custom Model</description>
<version>1.0</version>
<!--
Imports are required to allow references to definitions in other models
-->
<imports>
<!-- Import Alfresco Dictionary Definitions -->
<import uri="http://www.alfresco.org/model/dictionary/1.0" prefix="d"/>
<!-- Import Alfresco Content Domain Model Definitions -->
<import uri="http://www.alfresco.org/model/content/1.0" prefix="cm"/>
</imports>
<!--
Introduction of new namespaces defined by this model
-->
<!--
NOTE: The following namespace bat.new.model should be changed to reflect your own namespace
-->
<namespaces>
<namespace uri="sdd.new.model" prefix="sdd"/>
</namespaces>
<aspects>
<!--
Definition of new Content Aspect: Image Classification
-->
<aspect name="sdd:sisgestdocprodoc">
<title>Sistema gestión documental procesos documentos</title>
<properties>
<property name="sdd:emisor">
<title>Emisor</title>
<type>d:text</type>
<mandatory>true</mandatory>
</property>
<property name="sdd:cdr">
<title>cdr</title>
<type>d:text</type>
<mandatory>true</mandatory>
</property>
<property name="sdd:numeroDeDocumento">
<title>Número de documento</title>
<type>d:text</type>
<mandatory>true</mandatory>
</property>
</aspects>

```

7.7. Edición en línea de documentos de MS Office

En la Superintendencia se utiliza la suite de ofimática Office 365 de Microsoft.

De este modo, si en un proceso se debe cargar un documento y luego efectuar una serie de revisiones hasta una versión final, el sistema permite guardar las diferentes versiones de ese documento sin necesidad de hacer múltiples copias.



**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 34 de 39

Esta funcionalidad se ejecuta en forma automática y es producto de la vinculación del SGDP con la plataforma de gestión documental Alfresco.

7.8. Otros datos técnicos

Actualmente hay una instalación local en los servidores físicos disponibles en la Superintendencia (*on premise software*).

En la tabla se describen otros datos técnicos como el lenguaje en que fue desarrollado, el servidor de aplicación y la infraestructura de alta disponibilidad que se utiliza actualmente en la Superintendencia.

<b>Lenguaje programación</b>	Java 1.7 , HTML, javascript, jquery y thymeleaf
<b>Framework</b>	spring boot 1.5.3 integrado con Hibernate
<b>Base de datos</b>	postgres SQL
<b>Servidor aplicación</b>	Red Hat JBoss Enterprise Application Platform 6,4
<b>Infraestructura en alta disponibilidad</b>	EAP (aplicación):SO: Red Hat 7VCPU: 4RAM: 12GB
	EDB (BD):SO: Red Hat 7VCPU: 2RAM: 12GB

Nota: Los recursos del servidor de la tabla anterior son compartidos con otros sistemas de apoyo al negocio, con similares características de acceso que el SGDP.

7.9. Perfiles de sistemas

Se definen perfiles para configurar los permisos y las acciones que se habilitan a cada usuario en el sistema.

- **Profesional** tiene permitido modificar archivos, ver procesos en los que participó, vincular expedientes, solicitar creación de expedientes
- **Oficina de partes** tiene permitido crear expedientes de todo tipo, ver todos los procesos en ejecución y cerrados, añadir archivos a los procesos, acceso a mantenedores de autores, vincular expedientes
- **Coordinador** tiene permisos para ver todos los procesos en ejecución y cerrados, modificar archivos, vincular expedientes

## GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ

Privacidad:  
PúblicoVersión N°1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 35 de 39

- **Jefatura** tiene permisos para ver todos los procesos en ejecución y cerrados, modificar archivos, vincular expedientes, solicitar creación de expedientes

#### 7.10. Trazabilidad

El SGDP registra el historial de acceso y acciones de todos los usuarios del sistema. La trazabilidad de los procesos se almacena en la base de datos del sistema, cuyo registro contiene los siguientes datos

- Tarea de origen: Tarea desde la que se ejecuta la acción del funcionario
- Tarea de destino: Tarea hacia la que se envía el requerimiento, según el proceso que se está ejecutando
- Fecha de movimiento: Fecha y hora en la que el funcionario realiza la acción
- Acción realizada: Acción que realiza el funcionario en el proceso que está ejecutando (Avanzar, retroceder, finalizar, subir archivo, despachar, entre otras acciones permitidas)
- Usuario que ejecuta la acción: Persona que realiza la acción en el sistema
- Comentario realizado: Comentario realizado por el funcionario al realizar la acción en el proceso
- Archivo(s) adjuntado(s) (si aplica): nombre de archivo adjunto (requerido o no por el proceso) que el funcionario añade al sistema
- Fecha de adjunto (si aplica): Fecha y hora en que el funcionario adjunta un archivo en el sistema

Por otra parte, el sistema registra las operaciones realizadas por parte de los usuarios en un archivo de historial o log de sistema, almacenado en el servidor de la aplicación.

El formato de este registro corresponde a las operaciones lógicas que realizan los módulos del sistema a partir de la navegación de los funcionarios por el mismo, tales como proceso de firma electrónica, acceso y descarga de documentos, comunicación con servicios web, entre otros. Este log es guardado periódicamente en cintas de respaldo por parte del área de tecnología de la SCJ.

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**Privacidad:  
PúblicoVersión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 36 de 39

## 8. Otras preguntas

### 8.1. Sobre la operación del sistema

#### *¿Cómo se hace la mantención de días feriados?*

Se mantiene manualmente una tabla con días feriados, que son los que aplican para la comuna de Santiago, de acuerdo con la ubicación de la oficina de partes de la Superintendencia.

Estos días feriados son descontados de los cálculos de plazos que aplican tanto para la ejecución de las tareas individuales como para los procesos.

#### *¿Cómo se trata un documento que tiene múltiples autores?*

En el caso de la Superintendencia, ocurre que existen casinos que pertenecen a grupos empresariales que mantienen servicios compartidos que, en nombre y con el debido poder de representación, remiten cartas en nombre de varios casinos de juego.

En este caso, la Oficina de Partes debe abrir tantos expedientes como casinos de juego sean mencionados como autores de la carta.

#### *¿Cómo se trata un documento que contiene más de una materia?*

En ciertos casos, se reciben cartas u oficios que hacen presentaciones sobre más de una materia, por lo que no pueden ser asociados a un solo proceso en el sistema SGDP. Por ejemplo, un casino puede estar notificando cierta información y, además, puede estar haciendo una consulta sobre la interpretación de una normativa.

Si así fuere, se deben abrir tantos expedientes como materias contenga el documento, dado que deben ser tratadas en forma diferenciada cada una de ellas.

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**Privacidad:  
PúblicoVersión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 37 de 39

En el ejemplo anterior, la notificación podría ser revisada y archivada para posterior consulta, mientras que la consulta requiere ser analizada y respondida. Por lo tanto, deben ser ingresadas a expedientes asociados a diferentes procesos.

### *¿Cómo se hace la mantención de días feriados?*

La mantención de días feriados se realiza en forma manual, por parte del administrador del sistema, quien agrega y modifica los datos directamente en la base de datos.

## 8.2. Sobre otros aspectos del sistema

### *¿Por qué no se usó Activiti, el motor de procesos de Alfresco?*

En los años 2015 y 2016, cuando el equipo de proyecto encargado de implementar una nueva solución de gestión documental y de procesos evaluó Alfresco y su motor de procesos Activiti, consideró que era una solución muy compleja para sus necesidades y que, además, exigía una fuerte intervención de ingenieros informáticos para la creación y modificación de flujos de trabajo, cuestión que quería evitar para asignarle esa función al área de desarrollo de procesos. Además, se descartó buscando evitar la doble dependencia de Alfresco y dejarlo exclusivamente para la gestión documental (bajo acoplamiento, alta cohesión).

### *¿El sistema utiliza plantillas?*

No. La práctica más común es publicar los formatos y plantillas en la intranet institucional, desde donde se deben bajar y cargar al sistema.

### *¿Se pueden cargar documentos digitalizados?*

Sí, se pueden cargar documentos digitalizados en cualquier etapa de la ejecución de un expediente digital.

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 38 de 39

Normalmente, esos documentos corresponden a presentaciones que llegan físicamente a la oficina de partes o que son suscritos en papel y luego cargados como antecedentes al expediente.

*¿Se contemplan mejoras evolutivas?*

La Superintendencia se encuentra trabajando, bajo la dirección de la Secretaría de Modernización, en una serie de mejoras que buscan potenciar y complementar sus capacidades y aumentar la posibilidad de réplica a través de una paquetización que facilite la instalación y operación en la nube.

*¿Por qué ese nombre SGDP?*

SGDP representa a la sigla Sistema de Gestión Documental y de Procesos.

En conjunto con la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, se está trabajando en un nuevo nombre que facilite la recordación y la asociación con sus funciones principales.

## 9. Control de versiones.

Versión	Revisiones	Cambios
1	<p><b>Elaborado por / Fecha elaboración</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Patricio Cerda Escalona, Jefe/a de la Unidad de tecnología y desarrollo de procesos / 24-09-2021</li> </ul> <p><b>Revisado por / Fecha de revisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carolina Soto Vito, Profesional de desarrollo de procesos / 01-10-2021</li> <li>Fabián Molins Jara, jefe de proyectos TI / 01-10-2021</li> <li>Carlos Guzmán Cabezas, Coordinador de proyectos de la Secretaría de Modernización del Estado, 19-10-2021</li> </ul>	Se elabora y revisa todo el contenido del documento

**GESTIÓN DE PROYECTOS Y PROCESOS EN LA SCJ**

Privacidad:  
Público

Versión Nº1 (29-10-2021)  
Elab. PCE, Rev CSV FMJ CGC

Página 39 de 39

Versión	Revisiones	Cambios
	<p><b>Aprobado por / Fecha de aprobación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patricio Cerda Escalona, Jefe/a de la Unidad de tecnología y desarrollo de procesos / 29-10-2021</li> </ul>	