

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR



JUNJI
Ministerio de
Educación

Gobierno de Chile

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
	Departamento de Planificación	
	Versión N°1	
Inscripción y Matrícula		

TABLA APROBACIÓN DOCUMENTO

Actividad	Cargo/Función	Nombre
Modificación/ elaboración	Profesional de Gestión, Oficina Gestión de Procesos, Sección de Gestión Estratégica, Departamento Planificación	Abigail Espinoza Muñoz
Revisión Técnica Nacional	Encargado Sección de Tecnologías de la Información, Departamento de Planificación	Victor Campos Marchant
Revisión Técnica Nacional	Encargada Oficina de Proyectos, Sección de Tecnologías de la Información, Departamento de Planificación	Marisel Garcia Pino
Revisión Técnica Nacional	Encargado Sección de Gobernanza de Datos, Departamento de Planificación	Juan Radrigán Araya
Revisión Técnica Nacional	Encargado Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos, Sección de Gobernanza de Datos, Departamento de Planificación	Felipe Salvo Jaramillo
Revisión Técnica Nacional	Profesional de Gestión Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos, Sección de Gobernanza, Departamento de Planificación	Oliver Salazar Ibañez
Revisión Técnica Nacional	Directora Departamento de Planificación	Carola Salinas Herrera
Metodológica	Encargado Oficina Gestión de Procesos, Sección de Gestión Estratégica, Departamento de Planificación	Richard Llinima Sandoval
Revisión Normativa	Directora (S) de Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica	María Elisa Peralta Acevedo
Aprobación	Vicepresidenta/e (S)	Denise Arriagada Obregon

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 3 de 37

TABLA DE CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES GENERALES.....	4
2.	INTRODUCCIÓN.....	5
3.	OBJETIVO	5
4.	ALCANCE	5
5.	NORMATIVA Y DOCUMENTOS APLICABLES	6
6.	PLATAFORMAS UTILIZADAS	6
7.	RESPONSABILIDADES	7
8.	TERMINOLOGÍA.....	10
9.	DESARROLLO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E	
	INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	11
	9.1.1 Actividad 9.1 Gestionar requerimientos del Sistema SIM	
	Multipostulador	14
	9.1.2 Actividad 9.2 Gestionar incidencias del Sistema SIM Multipostulador	28
10.	ANEXOS.....	37
11.	HISTÓRICO MODIFICACIONES	37

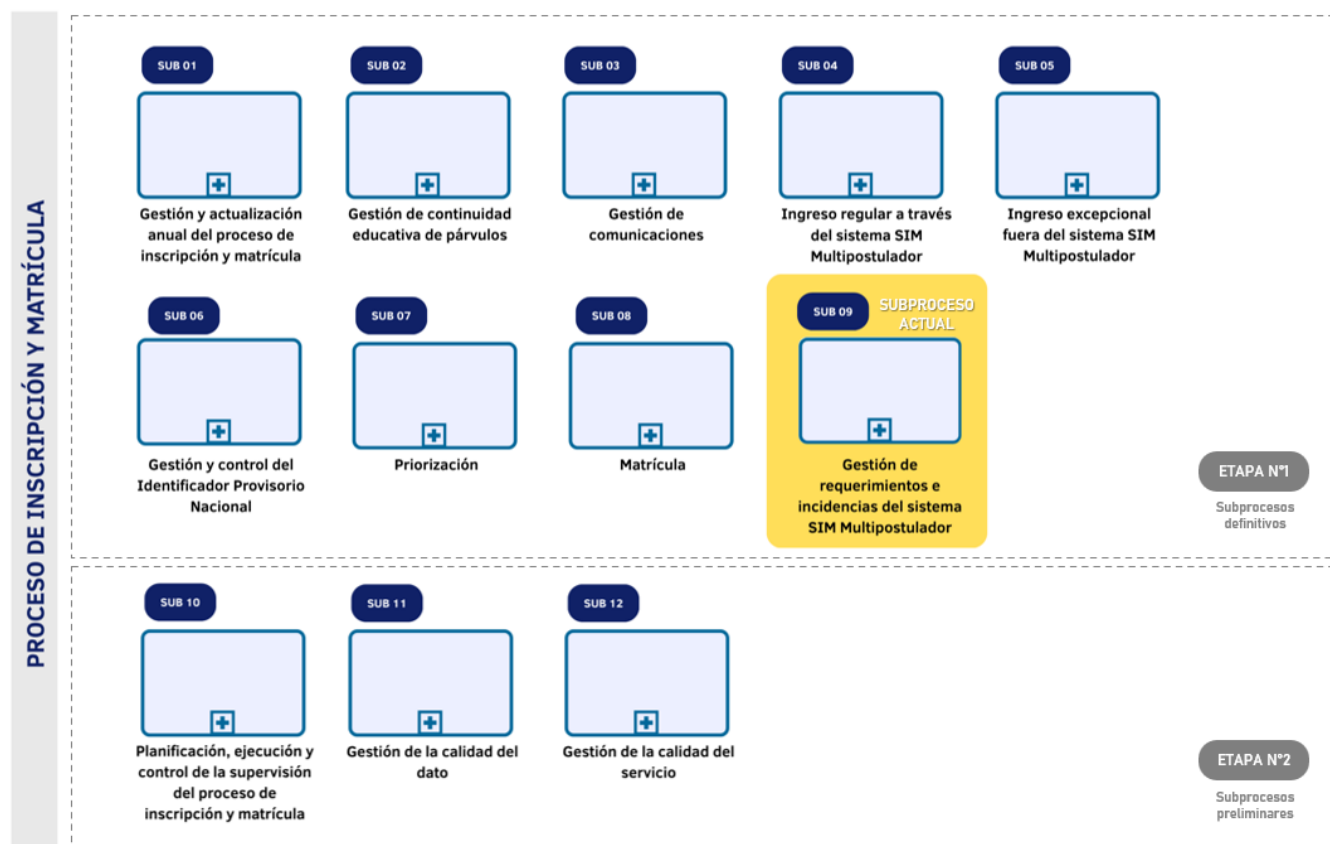
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 4 de 37

1. ANTECEDENTES GENERALES

El presente procedimiento documenta el Subproceso N.º 9 "Gestión de Requerimientos e Incidencias del Sistema SIM Multipostulador", el cual forma parte del Proceso de Inscripción y Matrícula, perteneciente al Macroproceso de Planificación del Servicio Educativo, según lo establecido en el Mapa de Procesos Institucional de JUNJI, Versión N.º 3.

Este subproceso proporciona soporte tecnológico especializado al proceso, mediante la gestión de requerimientos, mejoras, correcciones y mantenencias de los sistemas que apoyan las actividades de inscripción, priorización y matrícula de niñas y niños.

Diagrama N°1: Ubicación del subproceso Gestión de Requerimientos e Incidencias del Sistema SIM Multipostulador en las etapas de documentación del proceso de Inscripción y Matrícula



Nota: La Etapa N°1 corresponde a subprocesos definidos para la documentación. La etapa N°2 presenta una definición preliminar, por lo que durante su desarrollo podrán incorporarse otros subprocesos.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 5 de 37

2. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento regula la ejecución del subproceso Gestión de Requerimientos e Incidencias del Sistema SIM Multipostulador, asociado al proceso Inscripción y Matrícula, estableciendo las actividades, responsabilidades, mecanismos de coordinación y medios de registro necesarios para la gestión de requerimientos e incidencias vinculadas al Sistema SIM Multipostulador.

Este subproceso permite canalizar, analizar, implementar, validar y cerrar formalmente los requerimientos funcionales, correctivos y evolutivos que resulten necesarios para la adecuada operación del sistema. Asimismo, regula la atención de incidencias reportadas por los equipos usuarios, permitiendo su análisis, escalamiento, resolución y trazabilidad.

Su aplicación contribuye a asegurar la continuidad operativa, mantención y evolución del Sistema SIM Multipostulador, resguardando que las plataformas tecnológicas que soportan el proceso de Inscripción y Matrícula respondan oportunamente a las necesidades operativas, normativas y técnicas definidas por la institución.

3. OBJETIVO

Regular la gestión de requerimientos e incidencias asociadas al Sistema SIM Multipostulador, mediante la definición de actividades, responsables, canales de comunicación, mecanismos de análisis, pruebas, validación, despliegue y cierre, con el propósito de asegurar la continuidad operativa, trazabilidad y adecuada mantención de los sistemas que soportan el proceso de Inscripción y Matrícula.

4. ALCANCE

El presente procedimiento comprende las actividades asociadas a la gestión de requerimientos funcionales Y correctivos del Sistema SIM Multipostulador, así como la administración de incidencias asociadas a su operación.

Inicia con la identificación de una necesidad de mejora, ajuste, corrección o mantención del sistema, o con la detección y reporte de una incidencia por parte de usuarios institucionales. Finaliza con la implementación de la solución correspondiente, su validación operativa y el cierre formal del requerimiento o incidencia.

Este procedimiento aplica a los equipos de Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Unidades Educativas, sostenedores VTF, Servicios Locales de Educación Pública cuando corresponda, y al equipo de la Sección de Tecnologías de la Información, quienes participan en la administración, soporte, mantención y evolución del Sistema SIM Multipostulador.

Quedan fuera del alcance de este procedimiento las gestiones generales de soporte tecnológico que no tengan relación directa con el Sistema SIM Multipostulador o con los sistemas que apoyan el proceso de Inscripción y Matrícula.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 6 de 37

5. NORMATIVA Y DOCUMENTOS APLICABLES

Leyes

Ley N.º17.301 de 1970: Crea la Junta Nacional de Jardines Infantiles y establece normas sobre su funcionamiento. 20 de abril de 1970.

Ley N.º 20.832 de 2015: Crea la Autorización de Funcionamiento de Establecimientos de Educación parvularia. 28 de abril de 2015.

Ley N.º 19.880 de 2003: Establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado. 29 de mayo de 2003.

Ley N.º 21.180 de 2019: Regula la Transformación Digital del Estado e incorpora la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos y la gestión documental electrónica. 11 de noviembre de 2019.

Ley N.º 21.719 de 2024: Regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales. 13 de diciembre de 2024.

Decretos Supremos

Decreto Supremo N.º 7 de 2023, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia: Establece la Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, conforme la Ley N° 21.180.

Decreto Supremo N.º 10 de 2023, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia: Establece la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la gestión de procedimientos administrativos. 17 de agosto de 2023.

Resolución Exenta

Resolución Exenta N° 015/429 de 2025, de este Servicio: Deja sin efecto lo que indica y establece una nueva organización interna de JUNJI, tanto a nivel nacional como regional. 2 de mayo de 2025, y sus modificaciones.

Resolución Exenta N°15/560 de 2022, que establece el Modelo de Priorización de Párvulos y sus Familias

Resolución Exenta N°015/213 de 2026, Política de Privacidad y Términos de Uso de Los Sitios Web Institucionales.

6. PLATAFORMAS UTILIZADAS

- **SIM Multipostulador:** Plataforma institucional de inscripción de niñas y niños.
- **MantisBT:** Plataforma utilizada para el registro, seguimiento y trazabilidad de incidencias asociadas al Sistema SIM Multipostulador.
- **Mesa de Ayuda:** Canal institucional utilizado para derivar incidencias técnicas.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 7 de 37

- **Plataforma EVALTIC:** Plataforma utilizada para la formulación de iniciativas TIC, cuando el requerimiento deba ser evaluado conforme a los lineamientos correspondientes.
- **Correo electrónico institucional Outlook:** Medio formal de comunicación entre los actores involucrados en la gestión de requerimientos e incidencias.
- **DOC Digital:** Plataforma para la tramitación, revisión y aprobación de oficios, resoluciones y documentos institucionales.

7. RESPONSABILIDADES

Responsabilidades generales sobre el uso y protección de la información

Los funcionarios y usuarios autorizados deberán utilizar la información contenida en el Sistema SIM Multipostulador exclusivamente para el cumplimiento de las funciones que les hayan sido encomendadas por JUNJI, resguardando en todo momento su confidencialidad, integridad y disponibilidad, conforme a las políticas institucionales de seguridad de la información.

El acceso a la información, funcionalidades y reportes del sistema estará restringido de acuerdo con el usuario, perfil asignado, rol, funciones y ámbito de competencia correspondiente, aplicando el principio de mínimo privilegio y de necesidad de conocer.

La descarga, extracción, generación, envío o distribución de información mediante archivos Excel u otros formatos deberá limitarse exclusivamente a quienes requieran dicha información para el ejercicio de sus funciones, realizándose únicamente mediante plataformas, cuentas y medios institucionales autorizados. Cuando la finalidad que justificó la extracción haya concluido, la información deberá eliminarse o resguardarse conforme a las políticas institucionales de gestión documental y seguridad de la información.

Queda prohibido compartir información con personas no autorizadas, utilizarla para fines distintos de los institucionales, almacenar información institucional en dispositivos, cuentas personales o servicios no autorizados, compartir credenciales de acceso, mantener copias innecesarias de la información o realizar cualquier tratamiento que exceda las atribuciones otorgadas al usuario.

Todo tratamiento de datos personales deberá efectuarse conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales, la Ley Marco de Ciberseguridad, las políticas institucionales de seguridad de la información, privacidad, control de acceso y gestión documental electrónica, observando especialmente los principios de licitud, finalidad, proporcionalidad, calidad de los datos, responsabilidad y seguridad.

Dirección Nacional

Director/a del Departamento de Planificación

1. Recepcionar formalmente el Documento de Solicitud de Requerimientos remitido por la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos.
2. Canalizar la solicitud para su tramitación, en coordinación con la Sección de Tecnologías de la Información.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 8 de 37

Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos

1. Identificar necesidades de ajuste, mejora, adecuación o mantenimiento del Sistema SIM Multipostulador y elaborar el Documento de Solicitud de Requerimientos correspondiente.
2. Remitir el Documento de Solicitud de Requerimientos a la Dirección del Departamento de Planificación, con copia a la persona Encargada de la Sección de Tecnologías de la Información.
3. Complementar antecedentes del requerimiento cuando sean solicitados por la Sección de Tecnologías de la Información o por la Oficina de Proyectos TI.
4. Realizar pruebas UAT, validando que los cambios aplicados al sistema cumplan con los requerimientos planteados.
5. Informar observaciones UAT o comunicar el visto bueno correspondiente a la Jefatura del Proyecto designada.
6. Resolver las discrepancias y autorizar el cierre definitivo de los requerimientos.
7. Realizar la validación complementaria posterior a las pruebas postproducción, verificando el funcionamiento integral del Sistema SIM Multipostulador desde una perspectiva operativa.
8. Informar observaciones de validación o comunicar la validación conforme del requerimiento implementado.
9. Declarar conformidad con los cambios realizados y formalizar el cierre del requerimiento.
10. Difundir los cambios o mejoras aplicadas mediante correos electrónicos, capacitaciones, presentaciones u otros medios institucionales, según corresponda.
11. Actualizar el Manual de Usuario del Sistema SIM Multipostulador cuando los cambios afecten funcionalidades o procedimientos de uso.
12. Revisar, clasificar y analizar los tickets de incidencias ingresados en MantisBT.
13. Solicitar antecedentes complementarios cuando la información registrada en MantisBT sea insuficiente para analizar o clasificar una incidencia.
14. Gestionar directamente la resolución de incidencias funcionales, administrativas u operativas que no impliquen falla estructural del sistema ni intervención técnica especializada.
15. Escalar a Mesa de Ayuda TI las incidencias técnicas que requieran intervención de la Sección de Tecnologías de la Información.
16. Validar que la solución funcional o técnica implementada resuelva efectivamente la incidencia reportada.
17. Informar observaciones de validación cuando la solución implementada no resuelva adecuadamente la incidencia.
18. Comunicar formalmente la resolución del caso a la persona Profesional de la Subdirección de Planificación asignada a SIM Multipostulador Regional.

Encargado/a de la Sección de Tecnologías de la Información

1. Recepcionar formalmente el Documento de Solicitud de Requerimientos.
2. Verificar que la solicitud cuente con los antecedentes mínimos necesarios para su tramitación.
3. Derivar la solicitud a la persona Encargada de la Oficina de Proyectos de la Sección de TI.
4. Aprobar y coordinar, cuando corresponda, la gestión de cambios emergentes con la unidad requirente

Encargado/a de la Oficina de Proyectos de la Sección de TI

1. Realizar el análisis preliminar del requerimiento, considerando su alcance, complejidad técnica e impacto operativo.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 9 de 37

2. Solicitar antecedentes adicionales a la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos, cuando corresponda.
3. Evaluar si el requerimiento corresponde a un Proyecto TIC que deba ser formulado mediante ficha EvalTIC.
4. Gestionar la elaboración y carga de la ficha EvalTIC, cuando corresponda.
5. Designar una Jefatura de Proyecto responsable de la planificación, seguimiento y control del cambio solicitado.
6. Analizar incidencias técnicas especializadas cuando la solución implique desarrollo, explotación de datos o ingeniería.
7. Mantener la coordinación interna dentro de la Sección de Tecnologías de la Información para la resolución de incidencias técnicas especializadas.

Jefe/a de Proyecto designado/a

1. Planificar, realizar seguimiento y controlar la ejecución del cambio solicitado.
2. Coordinar la ejecución de los cambios requeridos, ya sea mediante desarrollo interno o contratación de servicios externos.
3. Coordinar la reunión CAB previo al paso a producción.
4. Remitir los insumos necesarios a la Oficina de Continuidad Operativa TI para realizar el paso a producción.
5. Ejecutar pruebas postproducción para verificar que los ajustes fueron correctamente aplicados.
6. Solicitar la validación complementaria a la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos.

Equipo de QA, Oficina de Proyectos de la Sección de TI

1. Realizar pruebas funcionales para verificar que los cambios implementados cumplen con los criterios establecidos.
2. Identificar posibles errores o inconsistencias previo a la validación usuaria.
3. Informar a la Jefatura de Proyecto designada las observaciones detectadas durante las pruebas QA, cuando corresponda.

Encargado/a de la Oficina de Continuidad Operativa TI

1. Revisar el cambio solicitado en instancia CAB.
2. Validar o rechazar la ejecución del cambio en ambiente productivo.
3. Realizar el paso a producción, cuando corresponda.
4. Ejecutar los respaldos correspondientes cuando la implementación incluya modificaciones en base de datos.

Encargado/a Oficina de Mesa de Ayuda TI

1. Recepcionar las incidencias técnicas derivadas por la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos.
2. Revisar los antecedentes disponibles de la incidencia técnica derivada.
3. Escalar la incidencia técnica a la persona Encargada de la Oficina de Proyectos TI para su análisis y gestión técnica correspondiente.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 10 de 37

Dirección Regional

Profesional de la Subdirección de Planificación asignado/a a SIM Multipostulador Regional

1. Recepcionar reportes de incidencias provenientes de Unidades Educativas, SIAC u otros usuarios regionales.
2. Revisar la solicitud recibida y analizar los antecedentes del caso.
3. Determinar si la situación puede ser resuelta a nivel regional o si requiere escalamiento.
4. Entregar respuesta formal al solicitante cuando la situación pueda resolverse regionalmente.
5. Registrar en MantisBT las incidencias que no puedan ser resueltas a nivel regional.
6. Adjuntar en MantisBT la información y evidencia disponible.
7. Comunicar al usuario solicitante la respuesta informada por Dirección Nacional.
8. Solicitar la conformidad del usuario solicitante respecto de la solución informada.
9. Informar las observaciones del usuario solicitante cuando este no confirme conformidad con la solución entregada.
10. Informar al usuario solicitante el cierre de la incidencia y la conclusión del caso, una vez cerrado el ticket en MantisBT.

Usuarios institucionales del Sistema SIM Multipostulador

1. Reportar dificultades técnicas, inconsistencias de datos, consultas u orientaciones requeridas sobre el funcionamiento del Sistema SIM Multipostulador.
2. Remitir el reporte mediante los canales regionales definidos.
3. Incorporar en el reporte el nombre o URL del sistema afectado, la descripción clara del problema y la evidencia visual u otros respaldos disponibles.
4. Revisar la solución informada por el/la Profesional de la Subdirección de Planificación asignado/a a SIM Multipostulador Regional.
5. Informar su conformidad cuando la solución entregada resuelva adecuadamente la situación reportada.
6. Informar observaciones cuando la solución comunicada no resuelva adecuadamente la situación reportada.

Sostenedores VTF y Servicios Locales de Educación Pública, cuando corresponda

1. Canalizar los reportes de incidencias de establecimientos VTF o dependientes de Servicios Locales de Educación Pública mediante los canales regionales definidos.
2. Coordinar, cuando corresponda, la comunicación entre el establecimiento respectivo, la Coordinación Regional VTF o el Servicio Local correspondiente y la persona Profesional de la Subdirección de Planificación asignada a SIM Multipostulador Regional.

8. TERMINOLOGÍA

- a. **CAB:** Instancia de revisión y aprobación de cambios tecnológicos previo a su implementación en ambiente productivo, en la cual se evalúa el impacto operativo del cambio, la fecha de despliegue y las condiciones necesarias para su ejecución.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 11 de 37

- b. Cambio emergente:** Modificación urgente que debe implementarse fuera del flujo regular de planificación para resguardar la continuidad operacional, el cumplimiento de mandatos o plazos legales, la seguridad de la información o atender una afectación masiva de usuarios del Sistema SIM Multipostulador.
- c. EvalTIC:** Ficha o mecanismo de formulación y evaluación de iniciativas tecnológicas, aplicable cuando un requerimiento corresponde a un proyecto TIC que debe ser evaluado conforme a los lineamientos definidos por DIPRES y la DGD.
- d. Incidencia:** Dificultad técnica, inconsistencia de datos, error de funcionamiento o situación que afecta el uso normal del Sistema SIM Multipostulador y que requiere análisis, resolución y trazabilidad.
- e. MantisBT:** Plataforma utilizada para el registro, clasificación, seguimiento y cierre de incidencias asociadas al Sistema SIM Multipostulador.
- f. Mesa de Ayuda:** Canal institucional utilizado para derivar y gestionar incidencias técnicas que requieren análisis o intervención de los equipos de Tecnologías de la Información.
- g. Paso a producción:** Implementación de un cambio, ajuste o desarrollo previamente validado en el ambiente productivo del sistema, de manera que quede disponible para su uso operativo.
- h. Pruebas postproducción:** Revisiones efectuadas luego del paso a producción, destinadas a verificar que los ajustes o mejoras implementadas funcionan correctamente en el ambiente productivo.
- i. QA:** Pruebas técnicas que validan el correcto funcionamiento de los desarrollos informáticos antes de su paso a producción.
- j. Requerimiento:** Solicitud formal de ajuste, mejora, corrección, adecuación o mantención del Sistema SIM Multipostulador, formulada para responder a una necesidad operativa, normativa, funcional o técnica del proceso de Inscripción y Matrícula
- k. SIM Multipostulador:** Plataforma institucional que permite a las familias seleccionar Unidades Educativas, enviar postulaciones y revisar resultados.
- l. Ticket:** Registro de una consulta, solicitud o incidencia ingresada en una plataforma de seguimiento, que permite documentar su análisis, estado, resolución y cierre.

9. DESARROLLO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR

Objetivo del subproceso: Asegurar la continuidad operativa, mantención y evolución del Sistema SIM Multipostulador, mediante la gestión estructurada de requerimientos e incidencias asociadas a su funcionamiento, contribuyendo al correcto desarrollo de las etapas de inscripción, priorización y matrícula del proceso de Inscripción y Matrícula.

Resumen del subproceso: El subproceso Gestión de Requerimientos e Incidencias del Sistema SIM Multipostulador corresponde a una línea de soporte tecnológico especializado del proceso Inscripción y Matrícula, orientada a mantener operativo, actualizado y funcional el Sistema SIM Multipostulador.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 12 de 37

El subproceso se inicia cuando se identifica la necesidad de realizar ajustes, mejoras, correcciones o adecuaciones en el sistema, o bien cuando un usuario institucional reporta una incidencia que afecta su funcionamiento. Según la naturaleza de la situación, la gestión se desarrolla mediante dos líneas principales: la gestión de requerimientos o la gestión de incidencias.

En la gestión de requerimientos, la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos formaliza la solicitud mediante un Documento de Solicitud de Requerimientos, el cual es recepcionado, analizado y derivado por las áreas correspondientes para su evaluación técnica. Según su alcance, complejidad e impacto, el requerimiento puede ser abordado mediante la planificación regular de desarrollo o, cuando corresponda, mediante formulación EvalTIC.

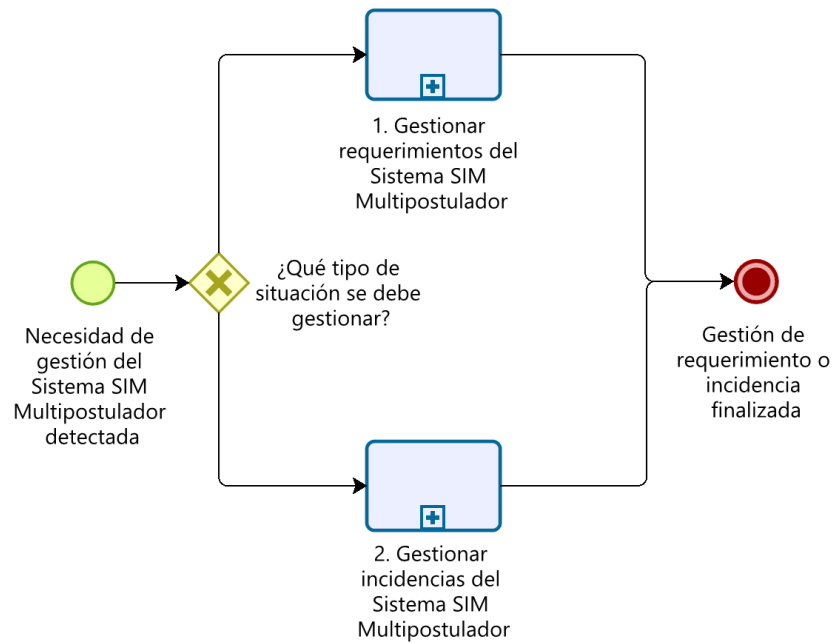
Posteriormente, se planifica e implementa el cambio requerido, realizándose las pruebas QA, pruebas UAT, paso a producción, pruebas postproducción y validación complementaria. Una vez confirmada la correcta implementación, se formaliza el cierre del requerimiento y se difunden los cambios aplicados a los equipos usuarios, cuando corresponda.

Por otra parte, la gestión de incidencias se inicia con el reporte de una dificultad técnica, inconsistencia de datos o consulta operativa asociada al Sistema SIM Multipostulador. La situación es analizada inicialmente a nivel regional y, si no puede resolverse en dicha instancia, se registra en MantisBT para su revisión por parte de Dirección Nacional.

Según la naturaleza de la incidencia, esta puede ser resuelta funcionalmente por la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos, o ser derivada a los equipos técnicos correspondientes para su análisis y solución. Finalmente, una vez validada la solución y comunicada al usuario solicitante, se procede al cierre del ticket, resguardando la trazabilidad de la gestión realizada.

Diagrama N°2: *Subproceso de Gestión de Requerimientos e Incidencias del sistema SIM Multipostulador*

SUBPROCESO 9: GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 14 de 37

9.1.1 Actividad 9.1 Gestionar requerimientos del Sistema SIM Multipostulador

Objetivo: Gestionar los requerimientos de ajuste, mejora, adecuación o mantención del Sistema SIM Multipostulador, mediante su formalización, análisis técnico, planificación, implementación, pruebas, paso a producción, validación y cierre.

La actividad permite asegurar que los cambios aplicados al sistema respondan a las necesidades operativas del proceso de Inscripción y Matrícula, resguardando su trazabilidad, continuidad operativa y adecuada comunicación a los equipos usuarios.

Descripción: La actividad inicia con la identificación de una necesidad de ajuste, mejora, adecuación o mantención del Sistema SIM Multipostulador, la cual es formalizada mediante el Documento de Solicitud de Requerimientos y derivada a las áreas correspondientes para su análisis y evaluación técnica.

Posteriormente, se determina si el requerimiento debe ser gestionado mediante ficha EvalTIC o si puede ser abordado dentro de la planificación regular de desarrollo o mantención del sistema. Una vez definida su procedencia, se planifica e implementa el cambio solicitado, realizando las pruebas QA, UAT, paso a producción y pruebas postproducción correspondientes.

Finalmente, la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos realiza la validación complementaria, comunica su conformidad, formaliza el cierre del requerimiento y, cuando corresponda, difunde los cambios aplicados y actualiza el Manual de Usuario del Sistema SIM Multipostulador.

Para facilitar la lectura del modelamiento BPMN de la actividad **Gestionar requerimientos e incidencias del Sistema SIM Multipostulador**, el flujo se presenta dividido en tres fases operativas. Esta división no modifica la secuencia del procedimiento ni constituye nuevos subprocesos, sino que permite representar de manera más clara las etapas de formalización, implementación, validación y cierre del requerimiento.

- Fase 1: Formalización, análisis y evaluación del requerimiento.
- Fase 2: Planificación, pruebas y paso a producción.
- Fase 3: Validación, cierre y difusión.

Diagrama N°3: Fase 1: Formalización, análisis y evaluación del requerimiento

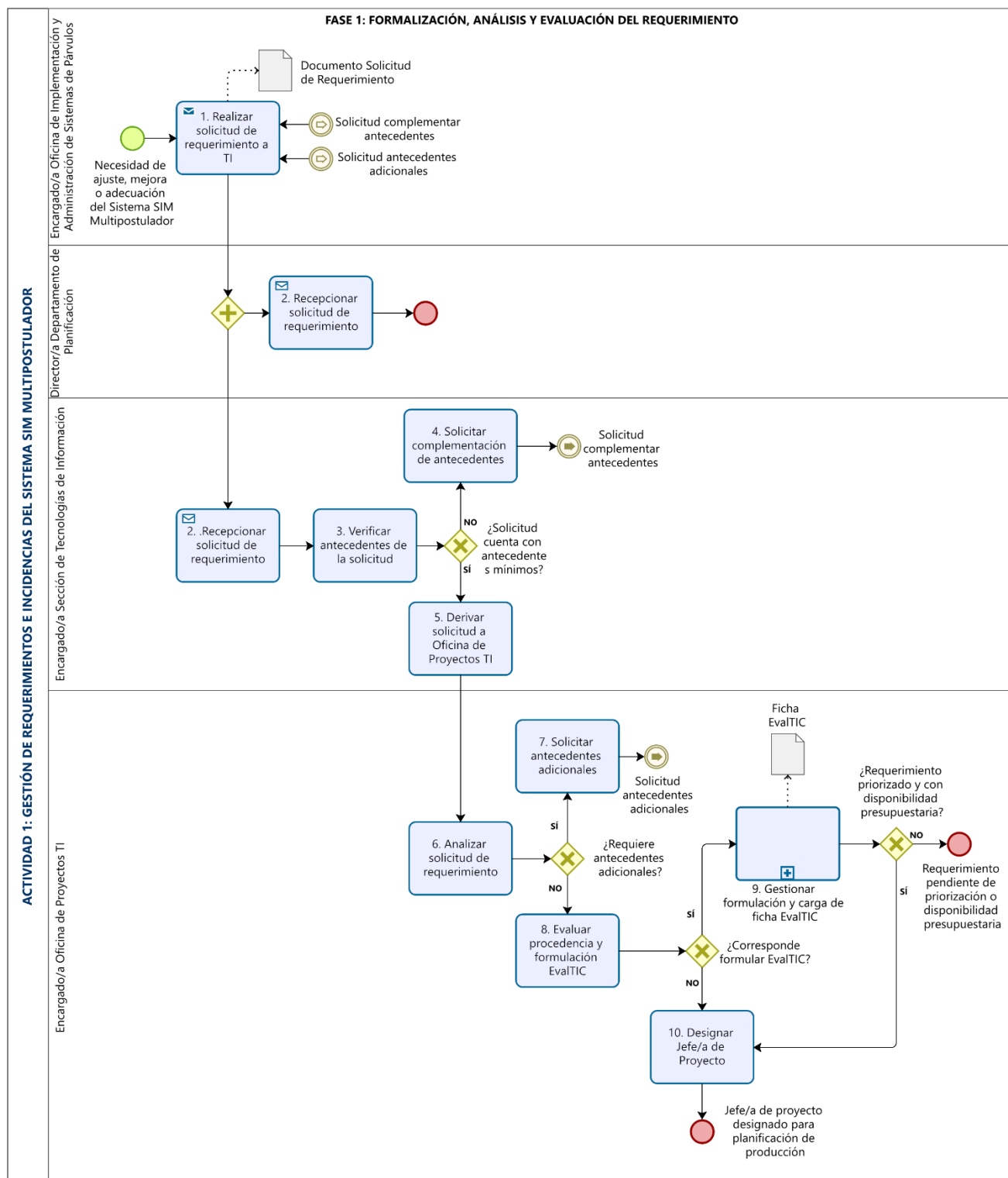


Diagrama N°4: Fase 2: Planificación, pruebas y paso a producción.

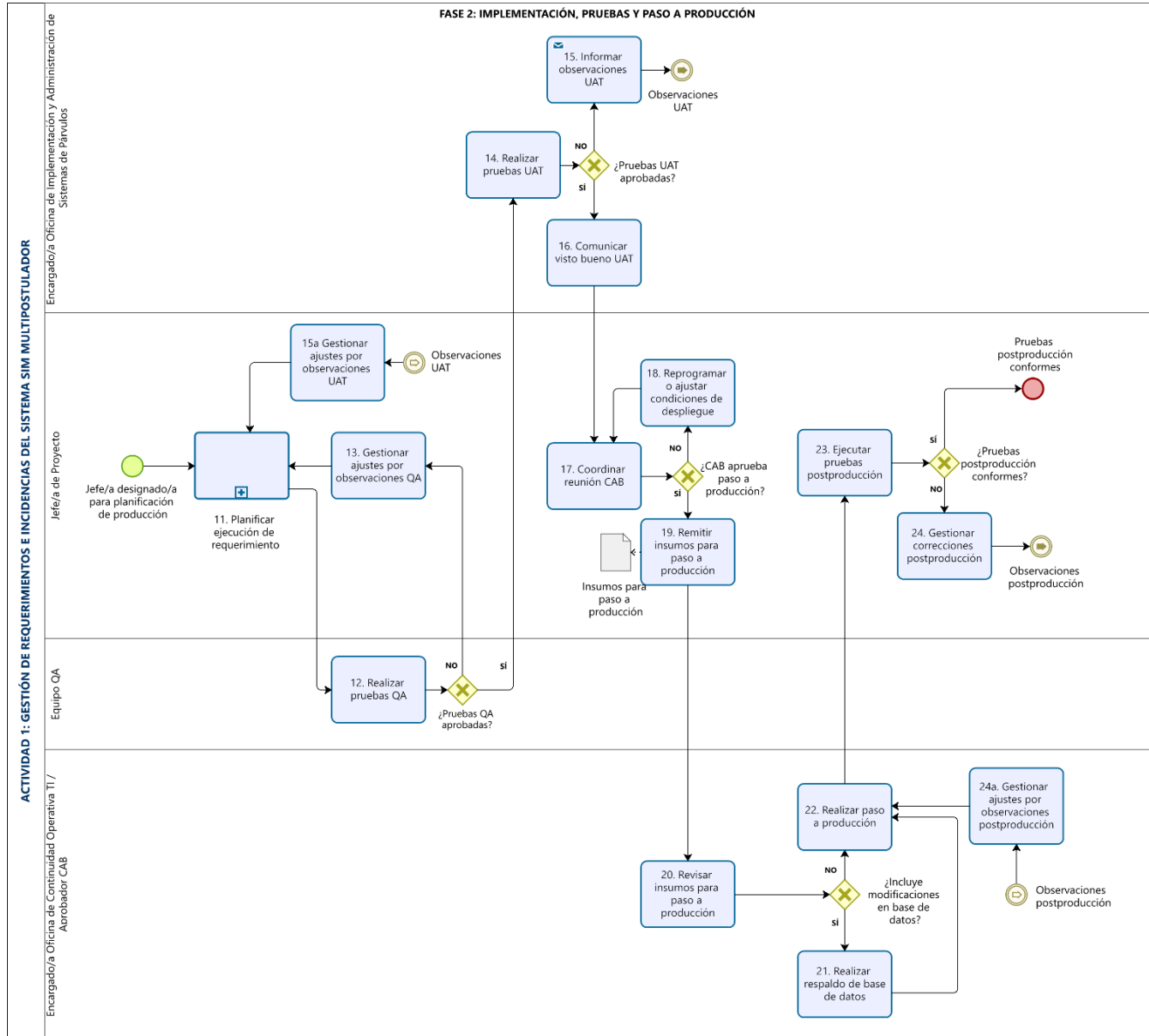
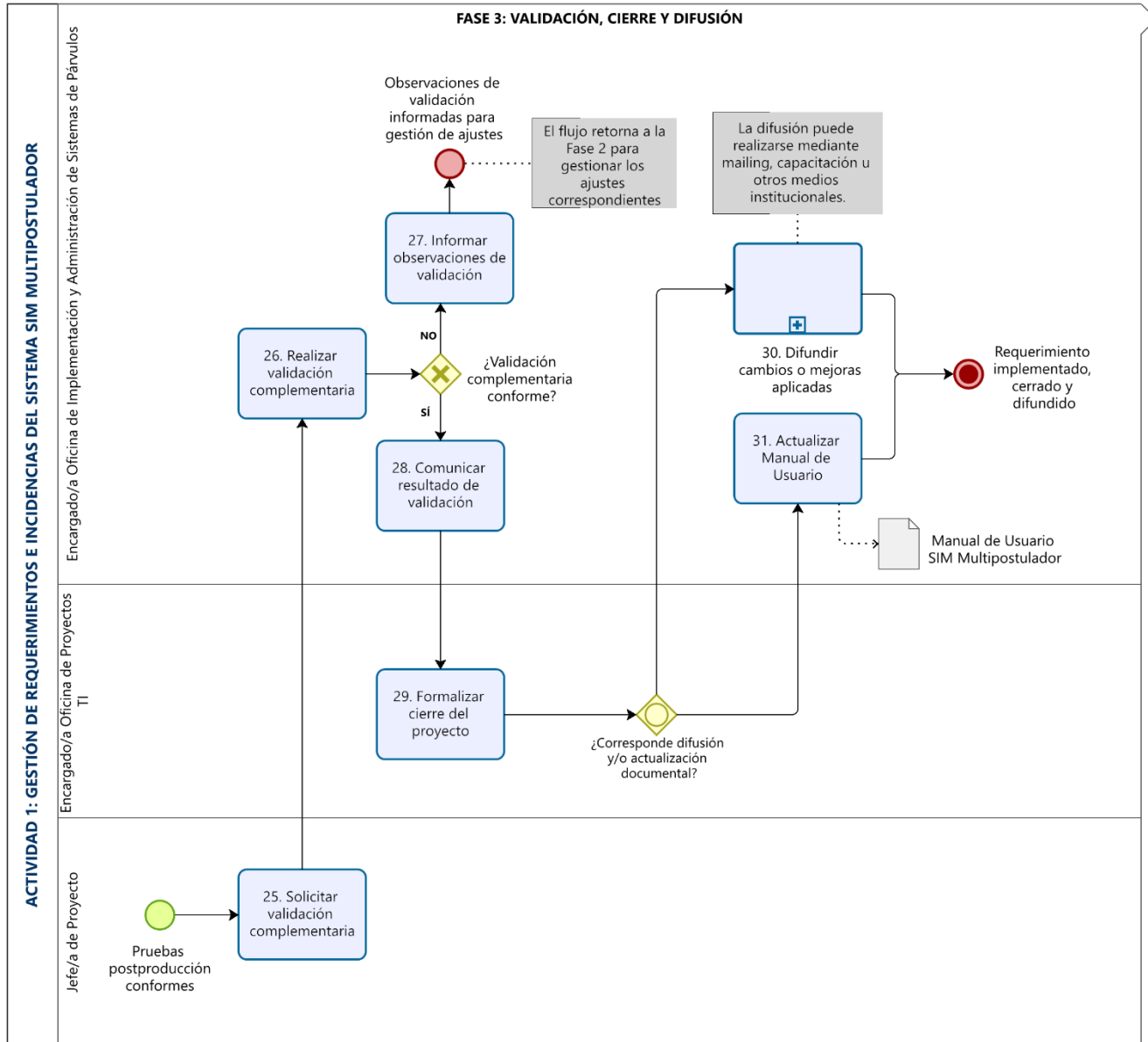


Diagrama N°5: Fase 3: Validación, cierre y difusión.



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 18 de 37

A continuación, se describen las tareas que componen la actividad y su respectiva tabla resumen:

Fase 1: Formalización, análisis y evaluación del requerimiento

1. Realizar solicitud de requerimiento a TI

Cuando se identifique la necesidad de realizar ajustes, mejoras o adecuaciones en el sistema SIM Multipostulador, el/la Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos, elabora el Documento de Solicitud de Requerimientos (ver PR-PSE-001 Anexo N°1: Documento Solicitud de Requerimiento).

El documento solicita la descripción de la necesidad u oportunidad detectada, el objetivo o propósito principal del requerimiento, sistema o desarrollo que se solicita realizar, los fundamentos normativos u operativos, el alcance preliminar, los usuarios involucrados y una estimación referencial de plazos. La solicitud es remitida mediante correo electrónico a la Dirección del Departamento de Planificación, con copia a la persona Encargada de la Sección de Tecnologías de la Información, para su tramitación.

2. Recepcionar solicitud de requerimientos

La Dirección del Departamento de Planificación y la persona Encargada de la Sección de Tecnologías de la Información reciben formalmente el Documento de Solicitud de Requerimientos remitido por la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos.

3. Verificar antecedentes de la solicitud

El/la Encargado/a de la Sección de Tecnologías de la Información verifica que la solicitud cuente con los antecedentes mínimos necesarios para su tramitación, considerando la información requerida para comprender el alcance, propósito y justificación del requerimiento.

4. Solicitar complementación de antecedentes

En caso de que la solicitud no cuente con los antecedentes mínimos necesarios, la persona Encargada de la Sección de Tecnologías de la Información solicita la complementación correspondiente a la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos.

5. Derivar solicitud a Oficina de Proyectos TI

Una vez verificada la completitud de los antecedentes, la solicitud es registrada y derivada al/la Encargado/a de la Oficina de Proyectos de la Sección de Tecnologías de la Información, para continuar con su análisis técnico y evaluación.

6. Analizar solicitud de requerimiento

La persona Encargada de la Oficina de Proyectos de la Sección de Tecnologías de la Información realiza un análisis preliminar del requerimiento, orientado a comprender su alcance, complejidad técnica, impacto operativo y condiciones necesarias para su eventual ejecución.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 19 de 37

7. Solicitar antecedentes adicionales

En caso de requerir antecedentes adicionales, a la persona Encargada de la Oficina de Proyectos de la Sección de TI solicita su complementación a la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos solicitante antes de continuar con la evaluación.

8. Evaluar procedencia y formulación EvalTIC

La persona Encargada de la Oficina de Proyectos de la Sección de TI evalúa si el requerimiento corresponde a un Proyecto TIC que deba ser formulado mediante ficha EvalTIC, conforme a los lineamientos definidos por DIPRES y la DGD.

9. Gestionar formulación y carga de ficha EvalTIC

En caso de corresponder, se gestiona la elaboración y carga de la ficha EvalTIC en la plataforma correspondiente, incorporando la justificación técnica, el alcance del proyecto, la modalidad de ejecución y la estimación presupuestaria. La continuidad y ejecución del requerimiento quedan supeditadas a la priorización institucional y a la disponibilidad presupuestaria del periodo.

10. Designar Jefe/a de Proyecto

Cuando el requerimiento no requiere formulación EvalTIC, o bien ha sido considerado en la planificación presupuestaria correspondiente, la persona Encargada de la Oficina de Proyectos de la Sección de TI designa una Jefatura de Proyecto responsable de coordinar la planificación, seguimiento y control del cambio solicitado.

Fase 2: Implementación, pruebas y paso a producción

11. Planificar ejecución del requerimiento

La Jefatura de Proyecto designada planifica la ejecución del requerimiento, definiendo las acciones necesarias para implementar el cambio solicitado, ya sea mediante desarrollo interno o contratación de servicios externos, tales como profesionales especializados en perfiles HH.

La ejecución puede desarrollarse mediante iteraciones continuas o entregables parciales, resguardando el cumplimiento de los requisitos definidos en la solicitud.

12. Realizar pruebas QA

Finalizada la implementación, el equipo de QA lleva a cabo una serie de pruebas funcionales para verificar que los cambios implementados cumplen con los criterios establecidos. Estas pruebas incluyen la evaluación del correcto funcionamiento del sistema, la validación de nuevos parámetros y la identificación de posibles errores o inconsistencias.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 20 de 37

13. Gestionar ajustes por observaciones QA

En caso de que las pruebas QA no sean aprobadas, el equipo QA informa las observaciones al/la Jefe/a de Proyecto, quien gestiona los ajustes correspondientes antes de continuar con las etapas posteriores de validación.

14. Realizar pruebas UAT

Una vez aprobadas las pruebas QA, la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistema de Párvulos realiza las pruebas de usuario (UAT) en el sistema. Durante esta tarea, se validan los cambios aplicados, asegurando que la funcionalidad solicitada opera correctamente y cumple con los requerimientos planteados.

15. Informar observaciones UAT

En caso de que las pruebas UAT no sean aprobadas, la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistema de Párvulos informa las observaciones a la Jefatura de Proyectos, quien gestiona los ajustes correspondientes de acuerdo con los resultados de la validación.

16. Comunicar visto bueno UAT

Una vez aprobadas las pruebas UAT, la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistema de Párvulos comunica formalmente el visto bueno mediante correo electrónico al/la Jefe/a de Proyecto designado/a para proceder al despliegue en producción.

17. Coordinar reunión CAB

La Jefatura de Proyecto designada coordina la reunión de CAB, en la cual se revisa el cambio solicitado, se define la fecha y hora del despliegue¹ y se evalúa su impacto en la operación del sistema.

En dicha instancia, la persona Encargada de la Oficina de Continuidad Operativa TI, en su calidad de aprobador/a CAB, valida o rechaza la ejecución del cambio en ambiente productivo.

18. Reprogramar o ajustar condiciones de despliegue

En caso de que la instancia CAB no apruebe el paso a producción, la Jefatura del Proyecto designada debe reprogramar o ajustar las condiciones de despliegue, gestionando las acciones necesarias para una nueva revisión en CAB.

19. Remitir insumos para paso a producción

En caso de que la instancia CAB apruebe paso a producción, la Jefatura del Proyecto designada remite los insumos necesarios al/la Encargado/a de la Oficina de Continuidad Operativa TI para realizar el paso a producción.

¹ Por lo general, los pasos a producción se ejecutan fuera de la jornada laboral, aunque también pueden realizarse dentro del horario de trabajo cuando así se planifica, priorizando generar el mínimo impacto en la operación normal del sistema.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 21 de 37

20. Revisar insumos para paso a producción

La persona Encargada de la Oficina de Continuidad Operativa TI revisa los insumos remitidos para el paso a producción, verificando que se encuentren completos y sean consistentes con las condiciones aprobadas para el despliegue.

21. Realizar respaldo de base de datos

En caso de que la implementación incluya modificaciones en la base de datos, la persona Encargada de la Oficina de Continuidad Operativa TI debe gestionar previamente el respaldo correspondiente, con el objeto de resguardar la información institucional antes de ejecutar el cambio en ambiente productivo.

Nota: cuando el cambio derive de una situación urgente, deberá gestionarse como cambio emergente, contando con la aprobación del Encargado de la Sección de TI y la debida coordinación con la unidad requirente.

22. Realizar paso a producción

La persona Encargada de la Oficina de Continuidad Operativa TI ejecuta el paso a producción del cambio aprobado, conforme a los insumos remitidos por la Jefatura de Proyecto designada y a las condiciones definidas en la instancia CAB.

Durante esta tarea se implementan los ajustes, mejoras o adecuaciones en el ambiente productivo del Sistema SIM Multipostulador, resguardando la continuidad operativa del sistema y dejando registro de la ejecución del despliegue. Una vez realizado el paso a producción, se informa la Jefatura de Proyecto designada para continuar con las pruebas postproducción correspondientes.

23. Ejecutar pruebas postproducción

La Jefatura de Proyecto designada realiza pruebas postproducción para verificar que los ajustes fueron correctamente aplicados. Estas pruebas pueden incluir navegación en el sistema, validación de accesos, simulación de postulaciones, descarga de reportes, u otras verificaciones asociadas al cambio implementado.

24. Gestionar correcciones postproducción

En caso de que las pruebas postproducción no sean conformes, la Jefatura de Proyecto designada gestiona las correcciones correspondientes, coordinando los ajustes necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del cambio implementado.

Fase 3: Validación, cierre y difusión

25. Solicitar validación complementaria

Finalizadas las pruebas postproducción internas conformes, la Jefatura de Proyecto designada solicita a la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos que realice una validación complementaria. Esta revisión busca asegurar la funcionalidad integral del SIM Multipostulador desde una perspectiva operativa.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 22 de 37

26. Realizar validación complementaria

El/la Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos realiza una revisión del sistema desde la perspectiva operativa, comprobando su funcionamiento integral. Esta validación puede incluir navegación, revisión de procesos clave, carga y descarga de documentos, consulta de información u otras acciones asociadas al requerimiento implementado.

27. Informar observaciones de validación

En caso de que la validación complementaria no sea conforme, a la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos informa las observaciones a la Jefatura de Proyecto designado/a, quien debe gestionar los ajustes correspondientes según los resultados de la revisión.

28. Comunicar validación conforme

En caso de que la validación complementaria sea conforme, la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos informa los resultados por correo electrónico a la persona Encargada de la Oficina de Proyectos de la Sección de TI, indicando que los requisitos fueron cumplidos y que el Sistema SIM Multipostulador opera de manera estable.

29. Formalizar cierre del proyecto

Una vez confirmada la correcta implementación de los cambios, a la persona Encargada de Implementación y Administración de Sistema de Párvulos envía un correo a la persona Encargada de la Oficina de Proyectos de la Sección de TI declarando su conformidad con los cambios realizados y formalizando el cierre del requerimiento.

El correo electrónico deberá dejar constancia, a lo menos, de la aprobación de la solución implementada, la conformidad con el resultado de la validación y el cierre del requerimiento. Este correo constituirá el respaldo institucional de su aprobación y cierre.

30. Difundir cambios o mejoras aplicadas

Dependiendo de la magnitud del requerimiento, a la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos difunde los cambios implementados mediante correos electrónicos, capacitaciones, presentaciones u otros medios institucionales, asegurando que los equipos usuarios y las Direcciones Regionales comprendan adecuadamente los ajustes realizados en el sistema.

En el caso de los jardines infantiles de administración Vía Transferencia de Fondos (VTF), la comunicación se canaliza a través del sostenedor correspondiente (municipalidades, corporaciones municipales u otros organismos), mientras que, tratándose de establecimientos dependientes de Servicios Locales de Educación Pública (SLEP), la difusión se realiza a través del respectivo Servicio Local, conforme a los canales institucionales vigentes.

31. Actualizar Manual de Usuario

Cuando el cambio afecte funcionalidades o procedimientos de uso, deberá actualizarse el Manual de Usuario correspondiente. Las actualizaciones específicas serán elaboradas por el/la Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulo, asegurando que la documentación se mantenga alineada con la operación vigente.



PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE
REQUERIMIENTOS E
INCIDENCIAS DEL SISTEMA
SIM MULTIPOSTULADOR

PR-PSE-001

Versión N°1

Página **23** de **37**

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 24 de 37

Tabla N°1: Tabla resumen tareas actividad 1

N°	Nombre tarea	Entrada	Responsable	Plazo	Salida
Fase 1: Formalización, análisis y evaluación del requerimiento					
1	Realizar solicitud de requerimiento a TI	Necesidad de ajuste, mejora, adecuación o mantención del Sistema SIM Multipostulador	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos	2 días hábiles	Documento de Solicitud de Requerimientos remitido por correo electrónico
2	Recepcionar y derivar solicitud de requerimientos	Documento de Solicitud de Requerimientos remitido por correo electrónico	Director/a del Departamento de Planificación y Encargado/a de la Sección de Tecnologías de la Información	1 día hábil	Solicitud recepcionada formalmente
3	Verificar antecedentes de la solicitud	Solicitud recepcionada formalmente	Encargado/a de la Sección de Tecnologías de la Información	2 días hábiles	Solicitud verificada respecto de sus antecedentes mínimos
4	Solicitar complementación de antecedentes	Solicitud sin antecedentes mínimos suficientes	Encargado/a de la Sección de Tecnologías de la Información	1 día hábil	Solicitud de complementación de antecedentes remitida
5	Derivar solicitud a Oficina de Proyectos TI	Solicitud verificada con antecedentes completos	Encargado/a de la Sección de Tecnologías de la Información	1 día hábil	Solicitud registrada y derivada a Oficina de Proyectos TI
6	Analizar solicitud de requerimiento	Solicitud de requerimiento derivada	Encargado/a de la Oficina de Proyectos de la Sección de Tecnologías de la Información	3 a 5 días hábiles	Análisis preliminar del requerimiento realizado
7	Solicitar antecedentes adicionales	Solicitud analizada con necesidad de mayor información	Encargado/a de la Oficina de Proyectos de la Sección de Tecnologías de la Información	1 día hábil	Solicitud de antecedentes adicionales remitida
8	Evaluar procedencia y formulación EvalTIC	Solicitud de requerimiento analizada	Encargado/a de la Oficina de Proyectos de la Sección de Tecnologías de la Información	2 a 3 días hábiles	Determinación sobre procedencia de formulación EvalTIC
9	Gestionar formulación y	Requerimiento determinado como	Encargado/a de la Oficina de Proyectos de la Sección de	5 a 10 días hábiles	Ficha EvalTIC elaborada y cargada

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 25 de 37

	carga de ficha EvalTIC	Proyecto TIC sujeto a EvalTIC	Tecnologías de la Información		en plataforma, según corresponda
10	Designar Jefe/a de Proyecto	Requerimiento no sujeto a EvalTIC o considerado en la planificación presupuestaria correspondiente	Encargado/a de la Oficina de Proyectos de la Sección de Tecnologías de la Información	1 a 2 días hábiles	Jefe/a de Proyecto designado/a
Fase 2: Implementación, pruebas y paso a producción					
11	Planificar ejecución del requerimiento	Jefe/a de Proyecto designado/a y requerimiento aprobado para planificación	Jefe/a de Proyecto designado/a	5 a 10 días hábiles	Plan de ejecución del requerimiento definido / cambio implementado para pruebas
12	Realizar pruebas QA	Entregable disponible para validación QA o cambio implementado	Equipo QA	3 a 5 días hábiles	Resultado de pruebas QA
13	Gestionar ajustes por observaciones QA	Observaciones QA informadas	Jefe/a de Proyecto designado/a	3 a 10 días hábiles	Ajustes gestionados según observaciones QA
14	Realizar pruebas UAT	Pruebas aprobadas QA	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos	3 a 5 días hábiles	Resultado de pruebas UAT
15	Informar observaciones UAT	Pruebas UAT no aprobadas	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos	1 día hábil	Observaciones UAT informadas al/la Jefe/a de Proyecto
16	Comunicar visto bueno UAT	Pruebas aprobadas UAT	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos	1 día hábil	Visto bueno UAT comunicado por correo electrónico
17	Coordinar reunión CAB	Visto bueno UAT comunicado	Jefe/a de Proyecto designado/a	2 días hábiles	Reunión CAB coordinada y cambio revisado para aprobación de despliegue
18	Reprogramar o ajustar condiciones de despliegue	Paso a producción no aprobado por CAB	Jefe/a de Proyecto designado/a	2 días hábiles	Condiciones de despliegue ajustadas o

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 26 de 37

					reprogramadas para nueva revisión
19	Remitir insumos para paso a producción	Paso a producción aprobado por CAB	Jefe/a de Proyecto designado/a	1 día hábil	Insumos para paso a producción remitidos
20	Revisar insumos para paso a producción	Insumos para paso a producción remitidos	Encargado/a de la Oficina de Continuidad Operativa TI	2 días hábiles	Insumos revisados para ejecución del despliegue
21	Realizar respaldo de base de datos	Cambio aprobado que incluye modificaciones en base de datos	Encargado/a de la Oficina de Continuidad Operativa TI	1 día hábil	Respaldo de base de datos realizado
22	Realizar paso a producción	Insumos revisados y condiciones de despliegue aprobadas	Encargado/a de la Oficina de Continuidad Operativa TI	Según plazo de despliegue aprobado	Cambio implementado en ambiente productivo
23	Ejecutar pruebas postproducción	Cambio implementado en ambiente productivo	Jefe/a de Proyecto designado/a	2 días hábiles	Resultado de pruebas postproducción
24	Gestionar correcciones postproducción	Pruebas postproducción no conformes	Jefe/a de Proyecto designado/a	2 a 10 días hábiles	Correcciones postproducción gestionadas
Fase 3: Validación, cierre y difusión					
25	Solicitar validación complementaria	Pruebas postproducción internas conformes	Jefe/a de Proyecto designado/a	1 día hábil	Solicitud de validación complementaria remitida
26	Realizar validación complementaria	Solicitud de validación complementaria	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos	2 a 5 días hábiles	Resultado de validación complementaria
27	Informar observaciones de validación	Validación complementaria no conforme	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos	1 día hábil	Observaciones de validación informadas al/la Jefe/a de Proyecto
28	Comunicar validación conforme	Validación complementaria conforme	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos	1 día hábil	Validación conforme comunicada por correo electrónico
29	Formalizar cierre del proyecto	Validación conforme y cambios	Encargado/a de la Oficina de Implementación y	1 día hábil	Correo de conformidad y

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 27 de 37

		correctamente implementados	Administración de Sistemas de Párvulos		cierre del requerimiento
30	Difundir cambios o mejoras aplicadas	Requerimiento cerrado y cambios implementados que requieren difusión	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos	Según magnitud del cambio	Cambios o mejoras difundidas a equipos usuarios, Direcciones Regionales y/o canales institucionales correspondientes
31	Actualizar Manual de Usuario	Cambio que afecta funcionalidades o procedimientos de uso	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos	5 a 15 días hábiles	Manual de Usuario actualizado

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 28 de 37

9.1.2 Actividad 9.2 Gestionar incidencias del Sistema SIM Multipostulador

Objetivo: Gestionar las incidencias, consultas, solicitudes o inconsistencias asociadas al funcionamiento del Sistema SIM Multipostulador, mediante su reporte, análisis, registro, clasificación, resolución, validación, cierre y comunicación al usuario solicitante, a fin de asegurar una atención trazable, coordinada y oportuna que resguarde la continuidad operativa del proceso de Inscripción y Matrícula.

Descripción: La actividad inicia cuando un usuario del Sistema SIM Multipostulador reporta una dificultad técnica, inconsistencia de datos o consulta sobre el funcionamiento del sistema, a través de los canales regionales definidos. La persona Profesional de la Subdirección de Planificación asignada a SIM Multipostulador Regional analiza los antecedentes y determina si la situación puede ser resuelta a nivel regional o si debe ser escalada a Dirección Nacional mediante la plataforma MantisBT.

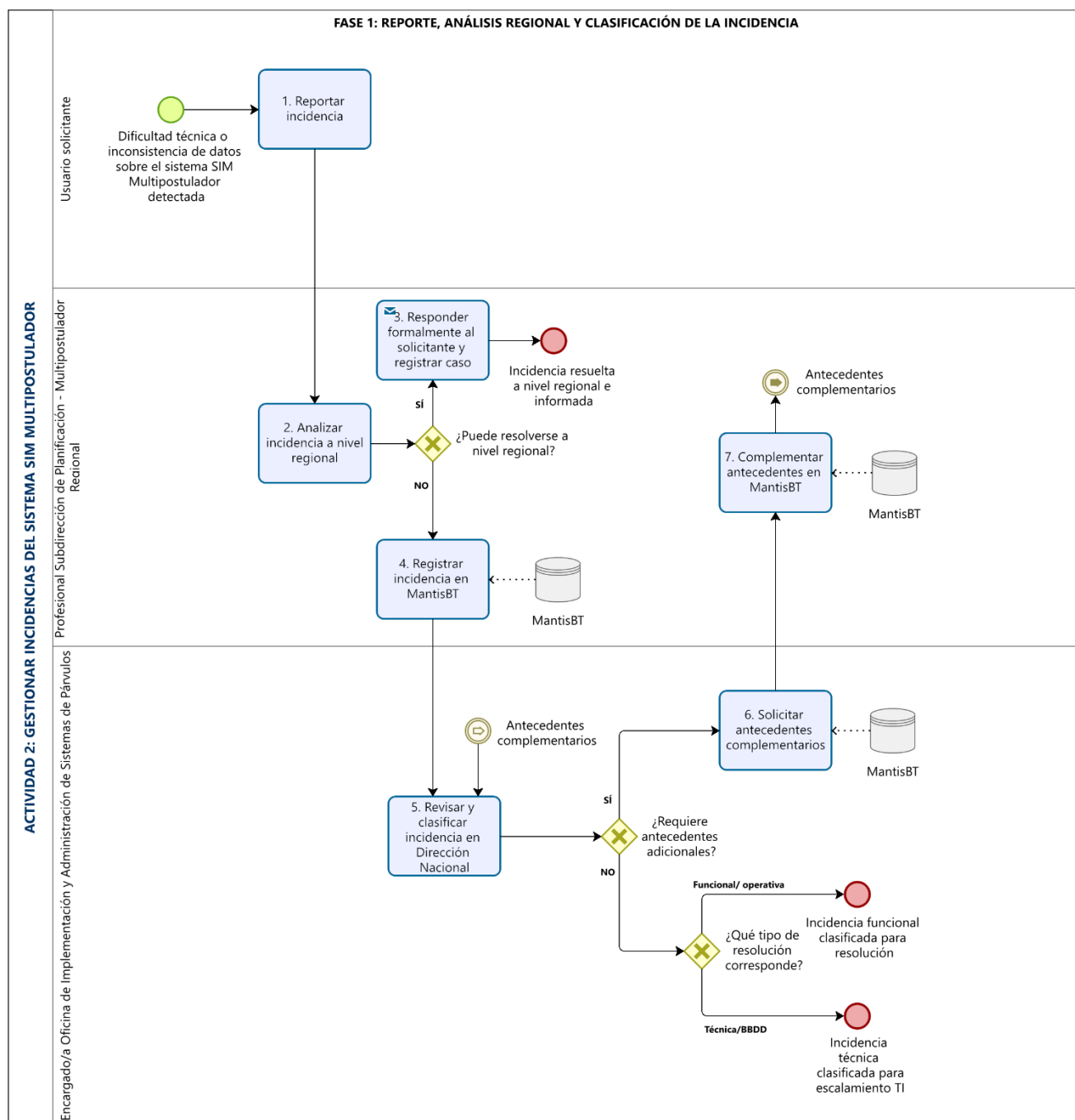
Cuando la situación requiere escalamiento, el caso es registrado en MantisBT y revisado por la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos de Dirección Nacional, instancia que valida la clasificación inicial, solicita antecedentes complementarios si corresponde y determina si la resolución es de carácter funcional, operativo o técnico. Las materias funcionales son gestionadas directamente por dicha Oficina, mientras que las incidencias técnicas son derivadas al área de Tecnologías de la Información para su análisis y solución.

Una vez implementada o definida la solución, la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos valida que esta resuelva efectivamente la incidencia reportada y comunica la resolución a la persona Profesional de la Subdirección de Planificación asignada a SIM Multipostulador Regional. Posteriormente, se solicita la conformidad del usuario solicitante y, una vez confirmada, se procede al cierre del ticket en MantisBT y a la comunicación final de la solución o conclusión del caso.

Para facilitar la lectura del modelamiento BPMN de la actividad **Gestionar incidencias del Sistema SIM Multipostulador**, el flujo se presenta dividido en dos fases operativas. Esta división no modifica la secuencia del procedimiento ni constituye nuevos subprocesos, sino que permite representar de manera más clara las etapas de reporte, análisis, clasificación, resolución, validación y cierre de la incidencia.

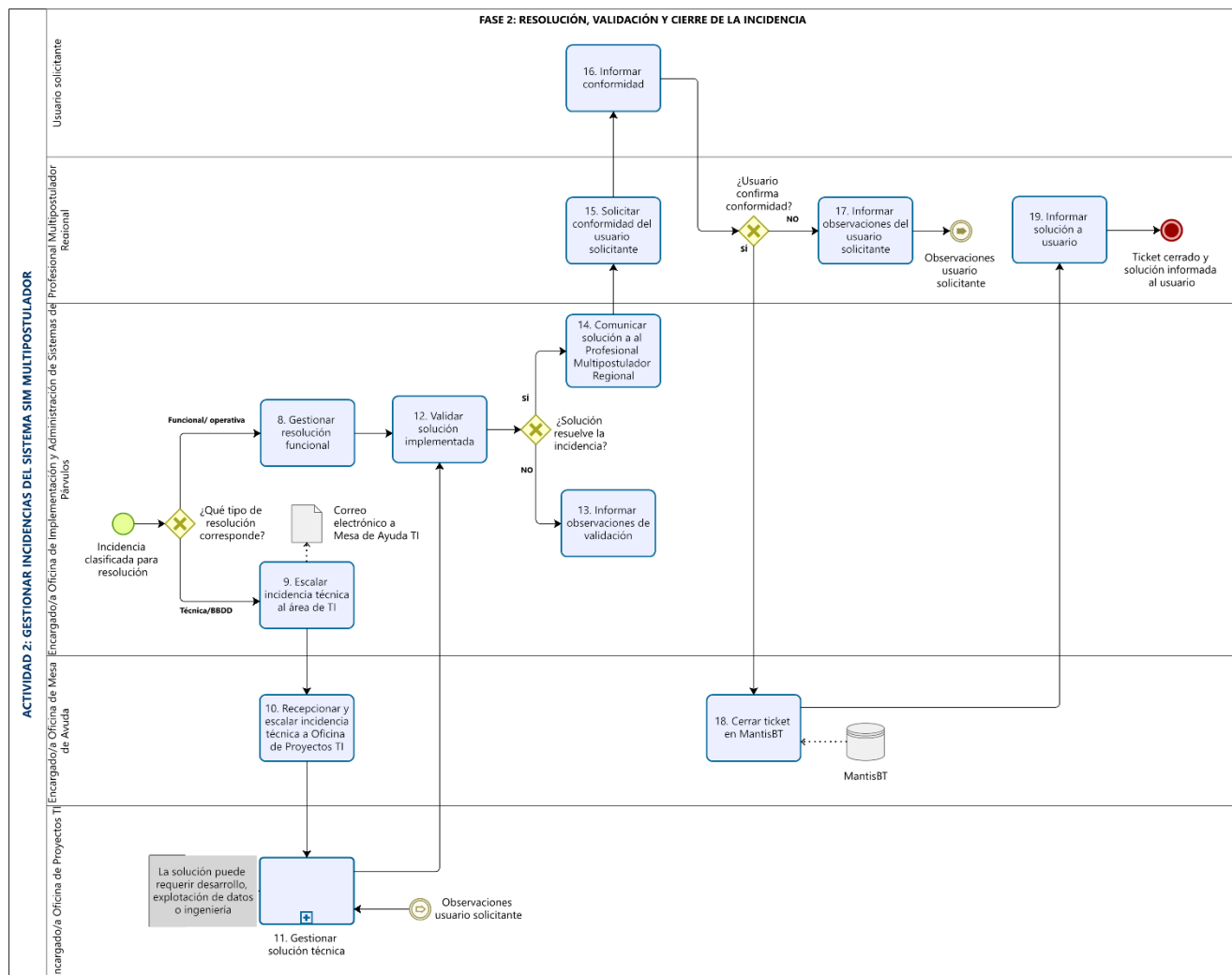
- Fase 1: Reporte, análisis regional y clasificación de la incidencia.
- Fase 2: Resolución, validación y cierre de la incidencia.

Diagrama N°6: Fase 1: Reporte, análisis regional y clasificación de la incidencia



	<p align="center">PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR</p>	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 30 de 37

Diagrama N°7: Fase 2: Resolución, validación y cierre de la incidencia



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 31 de 37

A continuación, se describen las tareas que componen la actividad y su respectiva tabla resumen:

Fase 1: Reporte, análisis regional y clasificación de la incidencia

1. Reportar incidencia

Cuando una Dirección de Unidad Educativa de Administración Directa, persona Encargada SIAC o cualquier usuario regional detecte una dificultad técnica, inconsistencia de datos o requiera orientación sobre el funcionamiento del Sistema SIM Multipostulador, deberá comunicar la situación mediante correo electrónico a la casilla de correo oficial regional correspondiente, habilitada como canal de comunicación con la Subdirección de Planificación, a su unidad encargada de SIM- M o podrá comunicarse directamente con la persona Profesional de la subdirección de Planificación designada para esta temática para elevar la solicitud.

El reporte de la incidencia deberá contener, como mínimo, el siguiente detalle:

- Nombre o URL del sistema afectado
- Descripción clara y detallada del problema
- Evidencia visual (capturas de pantalla u otros respaldos)

En el caso de establecimientos VTF o pertenecientes a los distintos servicios locales, la comunicación deberá canalizarse a través de la Casilla de correo electrónico copiando tanto Coordinación Regional VTF y a su sostenedor.

2. Analizar incidencia a nivel regional

El/la Profesional de la Subdirección de Planificación asignado a SIM Multipostulador Regional revisa la solicitud recibida, analiza los antecedentes y determina si la situación puede ser resuelta a nivel regional o si requiere escalamiento a Dirección Nacional mediante la plataforma MantisBT.

Este análisis considera la naturaleza de la situación reportada, la información entregada por el usuario solicitante, la existencia de antecedentes suficientes y la posibilidad de entregar solución sin requerir modificación estructural del sistema ni intervención técnica.

3. Responder formalmente al solicitante y registrar caso

Cuando la incidencia pueda ser resuelta a nivel regional, el/la Profesional de la Subdirección de Planificación asignado a SIM Multipostulador Regional entrega una respuesta formal al usuario solicitante, indicando la orientación, aclaración o solución correspondiente.

Asimismo, deja registro interno del caso, resguardando la trazabilidad de la atención realizada y los antecedentes que respaldan la respuesta entregada. Con esta acción, la incidencia queda resuelta a nivel regional e informada al usuario solicitante.

4. Registrar incidencia en MantisBT

Cuando la incidencia no pueda ser resuelta a nivel regional, el/la Profesional de la Subdirección de Planificación asignado a SIM Multipostulador Regional registra el caso en la plataforma MantisBT, adjuntando toda la información y evidencia disponible.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 32 de 37

La plataforma MantisBT constituye el canal formal y obligatorio para la gestión y trazabilidad de incidencias del Sistema SIM Multipostulador.

Al momento de registrar la solicitud, deberá clasificarse conforme a las categorías institucionales:

- CONSULTA: orientación o aclaración sin solicitud de modificación ni reporte de falla.
- SOLICITUD: acción o modificación no atribuible a error del sistema.
- INCIDENCIA: falla técnica o inconsistencia que impide avanzar o produce resultados erróneos.

5. Revisar y clasificar incidencia en Dirección Nacional

Una vez ingresada la incidencia en MantisBT, el/la Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos de Dirección Nacional revisa el ticket, valida la clasificación inicial y analiza su naturaleza.

Se determina si la situación corresponde a:

- Materia funcional u operativa
- Falla técnica y/o error de información en base de datos que requiere intervención del área de Tecnologías de la Información.

6. Solicitar antecedentes complementarios

En caso de que los antecedentes registrados en MantisBT sean insuficientes para analizar o clasificar adecuadamente la incidencia, el/la Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos solicita información complementaria al/la Profesional de la Subdirección de Planificación asignado a SIM Multipostulador Regional.

Para estos efectos, el estado del ticket podrá modificarse a “Se necesitan más datos” u otro estado equivalente definido en la plataforma, resguardando la trazabilidad de la solicitud de antecedentes.

7. Complementar antecedentes en MantisBT

La persona Profesional de la Subdirección de Planificación asignada a SIM Multipostulador Regional analiza los antecedentes complementarios solicitados por Dirección Nacional, incorporando información adicional, evidencias o aclaraciones que permitan continuar con el análisis de la incidencia.

Fase 2: Resolución, validación y cierre de la incidencia

8. Gestionar resolución funcional

Si la incidencia corresponde a una materia funcional o administrativa que no implique falla estructural del sistema, la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos de Dirección Nacional gestiona directamente la solución.

La respuesta se adjunta en MantisBT, cambiando el estado del ticket a “Resuelta”, incluyendo los medios de verificación correspondientes.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 33 de 37

9. Escalar incidencia técnica al área de TI

Cuando la incidencia corresponda a una falla técnica del sistema, error de información en base de datos o situación que requiera intervención del área de Tecnologías de la Información, la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos deriva formalmente el caso a la Oficina de Mesa de Ayuda TI, al correo mda@junji.cl

10. Recepcionar y escalar incidencia técnica a Oficina de Proyectos

La Oficina de Mesa de Ayuda TI recepciona la incidencia técnica derivada, revisa los antecedentes disponibles y escala el caso al/la Encargado/a de la Oficina de Proyectos TI para su análisis técnico correspondiente.

11. Gestionar solución técnica

La persona Encargada de la Oficina de Proyectos TI realiza el análisis técnico de la incidencia y determina si la solución corresponde a desarrollo, explotación de datos o ingeniería.

La coordinación de la solución se realiza internamente con las áreas técnicas que correspondan, manteniéndose a la persona Encargada de la Oficina de Proyectos TI como responsable del análisis integral y de la coordinación técnica del caso. Una vez implementada la solución o definido el estado correspondiente, actualiza la trazabilidad del caso en MantisBT, dejando constancia de las acciones realizadas, antecedentes técnicos y resultado de la gestión.

12. Validar solución implementada

La persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos valida que la solución funcional o técnica implementada resuelva efectivamente la incidencia reportada.

Esta validación considera la revisión de los antecedentes del caso, la verificación de la funcionalidad afectada y, cuando corresponda, la comprobación de que el sistema opera correctamente luego de aplicada la solución.

13. Informar observaciones de validación

En caso de que la solución implementada no resuelva adecuadamente la incidencia, la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos informa las observaciones correspondientes, a fin de que sean gestionados los ajustes necesarios.

Cuando las observaciones se relacionen con una solución técnica, el flujo retorna a la Oficina de Proyectos TI para la revisión y ajuste de la solución implementada. Cuando se trate de una materia funcional u operativa, la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos gestiona las correcciones o aclaraciones que correspondan.

14. Comunicar solución al Profesional de la Subdirección de Planificación asignado a SIM Multipostulador Regional

Cuando la solución implementada sea validada conforme, la persona Encargada de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos comunica formalmente la resolución del caso a la persona Profesional de la Subdirección de Planificación asignado a SIM Multipostulador Regional.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 34 de 37

15. Solicitar conformidad al usuario solicitante

La persona Profesional de la Subdirección de Planificación asignado a SIM Multipostulador Regional solicita al usuario solicitante revisar la solución informada, con el objeto de confirmar si la incidencia fue resuelta adecuadamente o si persisten observaciones que deban ser gestionadas.

16. Informar conformidad

En caso de estar conforme con la solución informada, el usuario solicitante comunica su conformidad al/la Profesional de la Subdirección de Planificación asignado a SIM Multipostulador Regional, dejando constancia de que la incidencia fue revisada y que la solución entregada responde adecuadamente a la situación reportada.

17. Informar observaciones del usuario solicitante

En caso de que el usuario solicitante no confirme conformidad con la solución informada, comunica las observaciones correspondientes a la persona Profesional de la Subdirección de Planificación asignada a SIM Multipostulador Regional, a fin de que el caso sea reevaluado por la instancia correspondiente.

Las observaciones deberán incorporarse al registro del caso y derivarse nuevamente para análisis, clasificación o gestión de solución, según la naturaleza de la situación informada.

18. Cerrar ticket en MantisBT

Una vez confirmada la conformidad del usuario solicitante, el ticket cambia su estado a “Cerrada” en la plataforma MantisBT.

Si el error correspondía a uso indebido o error humano, el ticket igualmente se documenta y cierra con la explicación correspondiente, asegurando trazabilidad institucional.

19. Informar solución al usuario

Una vez cerrado el ticket en MantisBT, la persona Profesional de la Subdirección de Planificación asignada a SIM Multipostulador Regional informa al usuario solicitante el cierre de la incidencia y la conclusión del caso, detallando la solución implementada o la respuesta entregada.

La comunicación final debe realizarse mediante correo electrónico u otro canal institucional definido, dejando constancia de que la incidencia fue gestionada, cerrada e informada al usuario solicitante.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 35 de 37

N°	Nombre tarea	Entrada	Responsable	Plazo	Salida
Fase 1: Reporte, análisis regional y clasificación de la incidencia					
1	Reportar incidencia	Dificultad técnica, inconsistencia de datos, consulta u orientación requerida sobre el Sistema SIM Multipostulador	Usuario solicitante	1 día hábil	Reporte de incidencia enviado
2	Analizar incidencia a nivel regional	Reporte de incidencia recibido	Profesional de la Subdirección de Planificación asignado/a a SIM Multipostulador Regional	2 días hábiles	Incidencia analizada a nivel regional y determinación de resolución regional o escalamiento
3	Responder formalmente al solicitante y registrar caso	Incidencia analizada y resoluble a nivel regional	Profesional de la Subdirección de Planificación asignado/a a SIM Multipostulador Regional	1 a 2 días hábiles	Respuesta formal entregada al solicitante
4	Registrar incidencia en MantisBT	Incidencia no resoluble a nivel regional	Profesional de la Subdirección de Planificación asignado/a a SIM Multipostulador Regional	1 día hábil	Ticket registrado en MantisBT
5	Revisar y clasificar incidencia en Dirección Nacional	Ticket registrado en MantisBT	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos de Dirección Nacional	1 a 3 días hábiles	Ticket revisado y clasificado
6	Solicitar antecedentes complementarios	Ticket con antecedentes insuficientes para análisis	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos de Dirección Nacional	1 día hábil	Solicitud de antecedentes complementarios registrada en MantisBT
7	Complementar antecedentes en MantisBT	Solicitud de antecedentes complementarios registrada en MantisBT	Profesional de la Subdirección de Planificación asignado/a a SIM Multipostulador Regional	1 a 3 días hábiles	Antecedentes complementarios incorporados en MantisBT

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 36 de 37

Fase 2: Resolución, validación y cierre de la incidencia					
8	Gestionar resolución funcional	Incendencia clasificada como funcional, administrativa u operativa	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos de Dirección Nacional	1 a 3 días hábiles	Respuesta funcional registrada en MantisBT y ticket actualizado a estado "Resuelta", según corresponda
9	Escalar incidencia técnica al área de TI	Incendencia clasificada como falla técnica, error de información en base de datos o situación que requiere intervención TI	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos de Dirección Nacional	1 día hábil	Incidencia técnica derivada a Mesa de Ayuda TI
10	Recepcionar y escalar incidencia técnica a Oficina de Proyectos	Incidencia técnica derivada a Mesa de Ayuda TI	Oficina de Mesa de Ayuda TI	1 día hábil	Incidencia técnica escalada a Oficina de Proyectos TI
11	Gestionar solución técnica	Incidencia técnica escalada a Oficina de Proyectos TI	Encargado/a de la Oficina de Proyectos TI	2 a 10 días hábiles	Solución técnica implementada o estado técnico definido y trazabilidad actualizada en MantisBT
12	Validar solución implementada	Solución funcional o técnica implementada	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos de Dirección Nacional	1 a 3 días hábiles	Solución validada conforme o con observaciones
13	Informar observaciones de validación	Solución implementada no conforme	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos de Dirección Nacional	1 día hábil	Observaciones de validación informadas para gestión de ajustes
14	Comunicar solución al Profesional de la Subdirección de Planificación	Solución validada conforme	Encargado/a de la Oficina de Implementación y Administración de Sistemas de Párvulos	1 día hábil	Solución comunicada formalmente al nivel regional

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DEL SISTEMA SIM MULTIPOSTULADOR	PR-PSE-001
		Versión N°1
		Página 37 de 37

	asignado a SIM Multipostulador Regional		de Dirección Nacional		
15	Solicitar conformidad al usuario solicitante	Solución comunicada al nivel regional	Profesional de la Subdirección de Planificación asignado/a a SIM Multipostulador Regional	1 día hábil	Solicitud de revisión y conformidad enviada al usuario solicitante
16	Informar conformidad	Solución revisada por el usuario solicitante	Usuario solicitante	1 a 3 días hábiles	Conformidad del usuario solicitante informada
17	Informar observaciones del usuario solicitante	Solución revisada y no conforme para el usuario solicitante	Usuario solicitante	1 a 3 días hábiles	Observaciones del usuario solicitante informadas al nivel regional
18	Cerrar ticket en MantisBT	Conformidad del usuario solicitante confirmada	Perfil habilitado en MantisBT, según corresponda	1 día hábil	Ticket cerrado en MantisBT
19	Informar solución a usuario	Ticket cerrado en MantisBT	Profesional de la Subdirección de Planificación asignado/a a SIM Multipostulador Regional	1 día hábil	Cierre de la incidencia y conclusión del caso informados al usuario solicitante

10. ANEXOS

1. PR-PSE-001 Anexo N°1: Documento Solicitud de Requerimiento
2. PR-PSE-001 Anexo N°2 Diagramas Bizagi Subproceso Gestión de Requerimientos e Incidencias del Sistema SIM Multipostulador

11. HISTÓRICO MODIFICACIONES

El procedimiento se encuentra en su primera versión, por lo cual no cuenta con modificaciones.