

Guía de uso SIMPLE en modalidad SaaS

Equipo

Equipo técnico SIMPLE

Diego Álvarez

Aroldo Landeros

Nabelka Muñoz

Manuel Muñoz

Daniela Sacristán

Edición

Sofía Varas

Natalia Pastén

Diseño Editorial

Gloria Rivera

Contenidos

1. Antecedentes	5
2. ¿Qué es SIMPLE?	6
3. Soporte Técnico	7
4. Sobre el uso de la plataforma	8
5. Sobre el uso de los ambientes de desarrollo y productivos	8
6. Uso de API SIMPLE	9
7. Uso de funcionalidad reportería	10
8. Información del servicio de correo	11
9. Integraciones con SIMPLE	11
10. Sobre el almacenamiento de archivos	12
11. Consumo de API SIMPLE para procesos masivos por parte de la Institución	13
12. Sobre disponibilidad de la plataforma	13
13. Sobre mantenciones a la plataforma	14
14. Lanzamiento de nuevos procedimientos administrativos u otras tramitaciones	14
15. Sobre el monitoreo del uso de SIMPLE	15
16. Sobre el apoyo del equipo de digitalización	15
17. Sobre proveedores externos en la digitalización de trámites	17
18. Sobre la modificación del presente documento	18
19. Sobre la aceptación del presente documento	14

Sobre esta guía

El presente documento tiene por objetivo orientar sobre los procedimientos y compromisos que deben cumplir los Órganos de la Administración del Estado para hacer uso de la plataforma SIMPLE en modalidad SaaS (Software as a Service).

¿A quiénes está dirigida?

A los equipos institucionales que usan SIMPLE en la digitalización de sus procedimientos administrativos y otras tramitaciones: Coordinadores de Transformación Digital, digitalizadores y funcionarios de los distintos órganos de la administración del Estado.



1. Antecedentes

Gobierno Digital tiene la misión de coordinar y asesorar intersectorialmente a los órganos de la administración del Estado en el uso estratégico de las tecnologías digitales en el contexto del proceso de **Transformación Digital**. Este consiste no sólo en digitalizar, sino en repensar la experiencia que se ofrece a la ciudadanía, centrando los esfuerzos en la entrega de servicios de manera oportuna, cercana y eficiente.

Alineado a este objetivo, el Estado se ha comprometido a avanzar hacia una gestión pública completamente digital. Esto implica una demanda en el desarrollo y adopción de plataformas transversales, que facilitan los procesos asociados a la transformación digital de los órganos de la administración del Estado y el cumplimiento de la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado.

Esta Ley propone una transición progresiva hacia procedimientos administrativos en formato electrónico. En este contexto, la plataforma SIMPLE surge como una alternativa para los órganos de la administración, permitiéndoles digitalizar sus procesos de baja complejidad de manera eficiente cumpliendo con los estándares necesarios para la entrega de un servicio de calidad para la ciudadanía.

2. ¿Qué es SIMPLE?

SIMPLE es una herramienta que ayuda a las instituciones públicas a digitalizar sus procedimientos y trámites de manera fácil y eficiente. El acrónimo SIMPLE corresponde a “Sistema de Implementación de Procesos Ligeramente Estandarizados”. En otras palabras, es un **sistema modelador de procesos**, también conocidos como BPMS (Business Process Management Software).

SIMPLE permite definir tareas y aplicar lógica de decisiones de negocio, permitiendo la **implementación directa de procesos digitales de baja complejidad**. Para esto, entrega una solución flexible, amigable y sencilla a instituciones públicas para la digitalización de sus procedimientos administrativos u otras tramitaciones, tanto internos como externos.

Las principales funcionalidades de SIMPLE son:

- ◆ Realizar el modelamiento gráfico de procesos.
- ◆ Incorporar lenguaje de descripción de reglas de negocio.
- ◆ Diseñar formularios web.
- ◆ Generar documentos y certificados.
- ◆ Gestionar cuentas de usuario, roles y grupos.
- ◆ Integración con WebServices y salida de datos vía API.
- ◆ Hacer seguimiento de procesos.
- ◆ Emitir reportes.
- ◆ Envío de notificaciones por correo electrónico

SIMPLE en modalidad SaaS funciona en conjunto a FirmaGob¹ para firmar electrónicamente documentos en modalidad desatendida. También se puede integrar con ClaveÚnica² para la autenticación de la ciudadanía en la realización de trámites o solicitudes.

La plataforma SIMPLE permite conectarse a APIs³ e interoperar datos, siendo responsabilidad de las instituciones poner a disposición los servicios correspondientes.

1. Manual de habilitación de Firma Desatendida disponible para descarga desde <https://simple.gob.cl/biblioteca/manuales/habilitacion-de-firma-desatendida/>

2. Para que la integración de cada órgano de la administración del Estado esté completa y disponible, es necesario que acepten las condiciones de uso de clave única al momento de solicitar la cuenta.

3. Una API es una pieza de código que permite a diferentes aplicaciones comunicarse entre sí y compartir información y funcionalidades.

3. Soporte Técnico

Contamos con un servicio de Soporte a través de la Mesa de Ayuda⁴ de Gobierno Digital. Este servicio responde consultas técnicas de la plataforma y sobre digitalización de trámites.

El [Formulario online](#) se encuentra disponible de manera ininterrumpida en el pie de página del sitio web de Gobierno Digital. El horario de soporte de Mesa de Ayuda es:

Lunes a jueves	de 8:30 a 17:30 horas.
Viernes	de 8:30 a 16:30 horas.
Excepto festivos



◆ **Imagen 1:** Ubicación en el sitio web de Gobierno Digital de la información para contacto con la Mesa de Ayuda

4. Mesa de ayuda de Gobierno Digital <https://digital.gob.cl/mesadeayuda>



4. Sobre el uso de la plataforma

Para utilizar la plataforma en su modalidad SaaS, ingresa al [sitio web de SIMPLE](#) y revisa las fases del modelo de acompañamiento. Una vez que has seguido estos pasos, y has digitalizado y certificado tu primer procedimiento administrativo u otra tramitación, se entregarán las credenciales del ambiente productivo a un encargado de tu institución⁵. Éste será el responsable de administrar y gestionar todo lo relacionado a la cuenta: creación de nuevos usuarios, reportes, modificación de procesos, y otros. Además debe resolver las solicitudes de los usuarios internos y externos.

Es importante señalar que Gobierno Digital sólo accederá a los ambientes productivos en caso de requerir soporte y bajo previa autorización de la institución. En caso de necesitar asistencia, se deben seguir los pasos indicados en el punto anterior (Soporte Técnico) y, sólo si corresponde, lo indicado en el punto 16 “Sobre el apoyo del equipo de digitalización” descrito en este documento.



5. Sobre el uso de los ambientes de desarrollo y productivos

Una vez completados todos los pasos del punto anterior, se entregan las credenciales para acceder al ambiente de desarrollo compartido, donde pueden conocer la plataforma, crear nuevos procesos, y realizar las modificaciones y pruebas necesarias para el correcto desarrollo del procedimiento. Es importante indicar que es responsabilidad de cada institución realizar el respaldo de los procesos creados en el ambiente desarrollo, ya que el último día hábil del mes de enero de cada año se realizará una limpieza de este ambiente.

5. Más detalles en la guía que se encuentra publicada en el menú Biblioteca/documentos del sitio web de SIMPLE.

Cabe señalar que, luego de la entrega del ambiente productivo es responsabilidad de cada órgano administrar y gestionar su cuenta.

Es importante recordar que:

- ◆ El ambiente productivo no se puede usar como ambiente de desarrollo o testeo.
- ◆ El desarrollo y/o modificación de procedimientos debe crearse en el entorno de desarrollo y ser aprobado por el equipo de digitalización de Gobierno Digital para ser migrado al entorno productivo.

En caso de no cumplir estas condiciones, se informará a los encargados de la institución, y Gobierno Digital podrá bloquear las credenciales del usuario que mantiene este comportamiento hasta que se resuelva lo informado al momento de bloquear la credencial. De insistir la institución en su actuar, esta sola acción, facultará a Gobierno Digital a tomar las acciones correspondientes por motivos de seguridad.

6. Uso de API SIMPLE

La plataforma SIMPLE tiene disponible para las instituciones una API de uso compartido para todos los órganos de la administración del Estado que posean una cuenta en SIMPLE en modalidad SaaS. Por esta razón es importante no generar sobre consumos en la API, ya que esto afecta a la totalidad de las instituciones usuarias del ambiente productivo.

Cabe señalar que no está permitido generar conexiones de consulta a la API SIMPLE utilizando las acciones de tipo rest de los procesos digitalizados en la plataforma SIMPLE.

Para resguardar la estabilidad de la plataforma, Gobierno Digital posee herramientas internas que permiten monitorear los consumos de los ambientes productivos. En caso de detectar anomalías, se procederá según lo indicado en el punto 15 de este documento.

7. Uso de funcionalidad reportería

La plataforma SIMPLE dispone de una funcionalidad en su backend que permite generar reportes en formato Excel, con la información consolidada de las transacciones que han sido generadas. La finalidad de esta reportería es obtener de forma rápida información específica para un periodo de tiempo acotado, no superior a seis meses, y menos en los casos en que se desee obtener toda la información asociada a los trámites.



◆ **Imagen 2:** Ubicación funcionalidad de Reportes

Como se mencionó anteriormente, los ambientes productivos son compartidos entre todas las instituciones que cuentan con SIMPLE en modalidad SaaS. Cuando el volumen de información es muy grande, es posible que la plataforma no pueda generar la reportería, en este caso se debe obtener la información a través de la API de SIMPLE (ver punto 6), almacenarlos en una base de datos propia y luego generar la reportería según las necesidades de las instituciones. Los desarrollos necesarios para esta función son responsabilidad de la institución usuaria.

8. Información del servicio de correo

Los correos enviados desde la plataforma SIMPLE tienen el formato no-reply@digital.gob.cl, por lo que es importante que las instituciones usuarias generen las alertas y directrices con los equipos internos de tecnología de la información, para que estas comunicaciones no sean consideradas SPAM o sean bloqueados por sus servidores. Esta acción es un paso necesario y es absoluta responsabilidad de la institución usuaria de SIMPLE.

9. Integraciones con SIMPLE

Para realizar integraciones de servicios externos con la cuenta asignada a la institución se debe seguir el siguiente protocolo (solo aplica para procesos en producción):

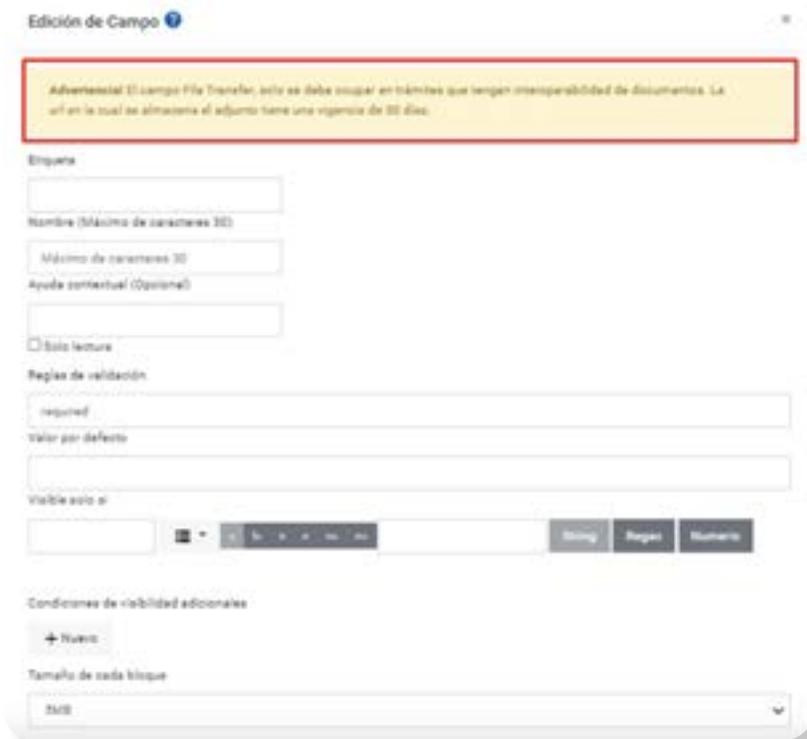
Ingresar y llenar el formulario [“Inscripción de Servicios Externos con SIMPLE”](#) donde se debe especificar lo siguiente:

- ◆ Nombre de la Institución
- ◆ Nombre cuenta asignada
- ◆ Contraparte técnica
 - a. Nombre completo
 - b. Teléfono
 - c. Correo
- ◆ URL / IP servicio externo
- ◆ Consumo máximo (TPM)
- ◆ Tipo de servicio
- ◆ Tipo de seguridad que implementa el servicio
- ◆ Tiempo promedio de respuesta del servicio externo
- ◆ ID de procesos que utilizan este servicio
- ◆ Nombre procesos que utilizan este servicio

En caso que se incorpore este servicio a nuevos procesos, se debe actualizar la información anterior. Si no se encuentra registrada la integración en Gobierno Digital y ésta presenta problemas operacionales, Gobierno Digital podrá tomar acciones para garantizar la seguridad de la operación hasta que la institución usuaria complete el registro. Es responsabilidad de cada institución gestionar los convenios correspondientes con los servicios externos, pues no son parte del alcance ni responsabilidad de Gobierno Digital.

10. Sobre el almacenamiento de archivos

Es responsabilidad de la institución realizar la descarga de los archivos cuando se utilice la opción File Transfer del backend, ya que por defecto se borran 30 días corridos desde el momento en que se ingresa un archivo, como se muestra en la siguiente imagen.



 **Imagen 3:** File Transfer

Esta acción es necesaria porque **no existen mecanismos para recuperar los archivos después de su fecha de eliminación.**

11. Consumo de API SIMPLE para procesos masivos por parte de la Institución

Para realizar un consumo masivo de la API por parte de la institución usuaria, se recomienda hacerlo en horario de bajo consumo de la plataforma SIMPLE, es decir, de 00:00 hrs a 05:00 hrs (formato 24 horas, huso horario CL).

En caso de que los monitoreos realizados por Gobierno Digital informen un consumo mayor al autorizado, se procederá según lo indicado en el punto 15 de este documento.

12. Sobre disponibilidad de la plataforma

Gobierno Digital se compromete a efectuar todas las tareas necesarias para garantizar la disponibilidad y accesibilidad de SIMPLE, exceptuando los siguientes casos:

- ◆ Mantención de los sistemas.
- ◆ Problemas técnicos, corte operacional, baja de servicio del proveedor de infraestructura y, en general, por caso fortuito o fuerza mayor.
- ◆ Por cualquier error, falta u omisión causado por servicios externos a Gobierno Digital, por ejemplo la caída de la red de conectividad del Estado (RCE), u otras plataformas transversales de Gobierno Digital que estén conectadas a SIMPLE.

La plataforma está disponible ininterrumpidamente, exceptuando los horarios en que se realizan las mantenciones mencionadas anteriormente y que son detalladas en el punto 13 de esta guía.



◆ **Imagen 4:** Ubicación de las notificaciones

13. Sobre las mantenciones a la plataforma

Gobierno Digital realiza mantenciones programadas a la plataforma, lo que implica deshabilitar los servicios durante unas horas. Estas bajas de servicio serán informadas por correo electrónico al Coordinador/a de Transformación Digital de la institución y se incorporará un aviso en la sección “Notificaciones” del backend (ver imagen), por lo que es responsabilidad de la institución tomar las medidas para la continuidad de su operación.

14. Lanzamiento de nuevos procedimientos administrativos u otras tramitaciones

Para el lanzamiento de nuevos procedimientos administrativos u otras tramitaciones por parte de las instituciones, se debe informar a Gobierno Digital con al menos **dos semanas de anticipación** a la fecha de lanzamiento, para asegurar la operación óptima de la plataforma.

Se recomienda realizar los lanzamientos los días y horarios donde el servicio de soporte de Gobierno Digital esté operando para que puedan contar con el apoyo del equipo técnico en caso de ocurrir algún inconveniente que afecte la actividad. Ver días y horarios de operación de Mesa de Ayuda en el punto 3.

Para informar el lanzamiento de un nuevo procedimiento administrativo u otra tramitación que haya sido certificada por el equipo de digitalización de Gobierno Digital, ingresa y llena el formulario [“Informar publicación de proceso”](#) donde se debe especificar:

- ◆ Nombre de la institución
- ◆ Nombre cuenta asignada
- ◆ URL producción (ej: gobdigital.cerofilas.gob.cl)
- ◆ Contraparte técnica-digitalizador
 - a. Nombre completo
 - b. Teléfono
 - c. Correo

- ◆ Número máximo de consultas diarias
- ◆ URL / IP servicio externo (Si aplica)
- ◆ Nombre nuevo proceso
- ◆ ID nuevo proceso

En caso de que el procedimiento administrativo u otra tramitación digitalizada no cuente con la certificación correspondiente, igualmente el proceso a publicar debe ser informado cumpliendo con los pasos mencionados en esta sección.

15. Sobre el monitoreo del uso de SIMPLE

En caso que los monitoreos de Gobierno Digital informen un consumo mayor al promedio mensual -ya sea de SIMPLE o de su API-y este no afecte la operación y/o estabilidad de la plataforma se le informará a la institución para que esté en conocimiento de la situación y pueda realizar los ajustes necesarios y/o acciones preventivas.

Por otra parte, en caso de que afecte la operación y/o estabilidad de la plataforma, se procederá a informar a la institución para que realice los ajustes necesarios a la brevedad. Si estos no se realizan y se mantienen los problemas de estabilidad u operación, se procederá a bloquear la URL de la cuenta de la institución hasta que se realicen los ajustes indicados y sea informado por la institución. El desbloqueo de la cuenta se realizará en horario hábil.

16. Sobre el apoyo del Equipo de Digitalización

- ◆ Todos los procesos publicados en cualquier ambiente productivo de SIMPLE SaaS deben ser visados previamente por el Equipo de Digitalización de Gobierno Digital.
- ◆ Deben cumplir con todos los requisitos expresados en el punto anterior
- ◆ Deben contar obligatoriamente con todos los documentos de evidencia de funcionamiento del trámite, documentos de descripción del proceso, diagramas de procesos BPMN, entre otros. Estos deben estar actualizados y ser informados a través del procedimiento descrito anteriormente.

- ◆ Cualquier proceso que sea publicado sin la visación de Gobierno Digital es de absoluta responsabilidad de la institución, por lo que es esta quien debe garantizar su correcto funcionamiento y responder ante los problemas que puedan surgir luego de la puesta en producción. Esta acción faculta a Gobierno Digital a no entregar soporte técnico, por el incumplimiento de los requisitos de uso de SIMPLE SaaS.
- ◆ En caso que los procesos posean conexiones de interoperabilidad con servicios externos, es responsabilidad de la institución informar a Gobierno Digital, según lo expuesto en punto 9 de este documento. La institución se compromete a monitorear el comportamiento y realizar pruebas de carga, con el fin de que estos funcionen correctamente de acuerdo a la demanda esperada. Además, es de su exclusiva responsabilidad generar las acciones necesarias para el manejo de errores y procurar el correcto funcionamiento de sus procesos.
- ◆ Es responsabilidad de la institución asegurar la calidad del proceso digitalizado en SIMPLE SaaS. El Equipo de Digitalización de Gobierno Digital certificará el correcto funcionamiento basado en las reglas de negocio dispuestas en la documentación de cada proceso digitalizado.
- ◆ El acompañamiento institucional que ofrece el equipo de Digitalización se encuentra publicada en el menú Biblioteca/documentos del [sitio web de SIMPLE](#)

◆ Cualquier consulta o requerimiento sobre trámites en producción, debe realizarse a través de la Mesa de Ayuda de Gobierno Digital.

◆ Si el órgano usuario de SIMPLE realiza modificaciones a algún procedimiento administrativo u otra tramitación que esté disponible en producción y estas no afectan al funcionamiento del proceso certificado por el equipo de Digitalización, debe obligatoriamente actualizar la documentación e ingresarla a través del [Formulario actualización de documentación](#). Si por el contrario, las modificaciones que se requieran realizar afectan la estructura del proceso certificado, se considerará como nuevo proceso, y debe cumplir con lo mencionado en punto 5 de esta guía.

Los digitalizadores de cada institución son responsables de comunicar a sus jefaturas que cada proceso publicado en la plataforma SIMPLE debe ser trabajado, revisado y validado por las áreas de cada órgano, con el fin de evitar riesgos y problemas de ejecución de cara a la ciudadanía.



17. Sobre proveedores externos en la digitalización de trámites

En el caso que una Institución usuaria de la plataforma realice la digitalización de sus trámites mediante contrato con un proveedor externo, es necesario dejar muy en claro que la relación contractual existe entre la institución y el proveedor. En ningún caso existe una relación del proveedor con Gobierno Digital, por lo que las comunicaciones y cualquier tipo de solicitud deben ser efectuadas por la institución usuaria. En ningún caso, Gobierno Digital actuará como soporte técnico del proveedor, ni tendrá una relación directa con este sin que esté presente la institución usuaria.

Por esta razón, es responsabilidad de la institución usuaria validar, revisar, confirmar, conocer y entender que los procesos están correctamente digitalizados según los lineamientos de Gobierno Digital y del propio dueño del proceso; ya que cuando se acabe la relación contractual con el respectivo proveedor, es la institución usuaria quien dar soporte, revisar, validar y actualizar, los trámites digitalizados.

Del mismo modo, es responsabilidad del proveedor conocer y capacitarse en la plataforma, para lo cual se encuentran disponibles los manuales, guías y otros recursos informativos en el [sitio web de SIMPLE](#). La institución usuaria no puede delegar toda la responsabilidad del uso de la plataforma y/o la digitalización del trámite al proveedor, ya que el rol de Gobierno Digital es de acompañamiento en la digitalización de los trámites, pero no actuará bajo ningún motivo como soporte de primer nivel para cualquier problema que presente el proceso digitalizado. En casos donde la institución no haya podido identificar el problema y haya cumplido con el proceso de certificación, Gobierno Digital presta apoyo en la solución del inconveniente.

Con respecto a la creación de un ticket de soporte, como indica la sección Soporte Técnico de esta guía, es la institución usuaria quien debe emitir usando un correo electrónico institucional. Cabe señalar que esta acción no puede realizarla directamente un proveedor.



18. Sobre la modificación del presente documento

El presente documento podrá ser actualizado en cualquier momento, en completitud o parte de las presentes secciones según las políticas internas de Gobierno Digital. La última versión de este documento se encontrará siempre disponible en el [sitio web de SIMPLE](#) y en Clúster⁶ la comunidad en línea de Gobierno Digital para digitalizadores.



19. Sobre la aceptación del presente documento

Se entenderá que todo órgano de la administración del Estado que solicite una cuenta productiva en SIMPLE ha leído y acepta lo establecido en este documento.

6. Los detalles del Modelo de acompañamiento y los requisitos de ingreso a Clúster son parte de la guía “Servicio de acompañamiento Equipo de Digitalización” que se encuentra publicada en el menú Biblioteca/documentos del sitio web de SIMPLE.

 SECRETARÍA
gob digital

www.digital.gob.cl

