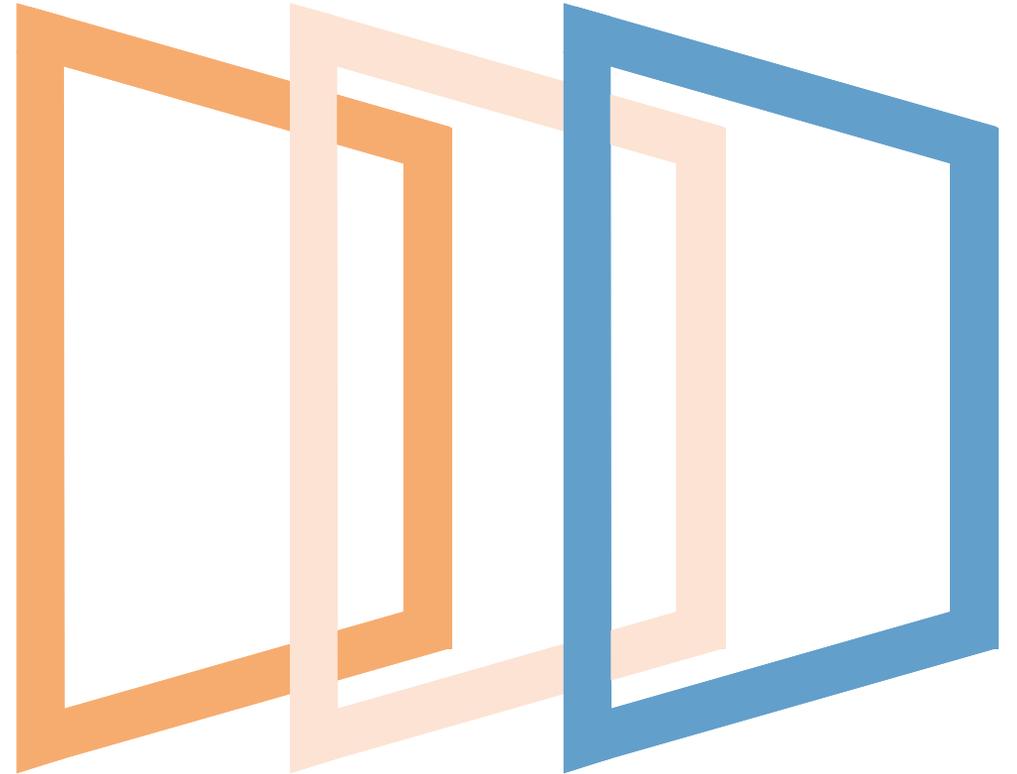




# MANEJO DE INCIDENCIAS Y OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA

Servicio de administración, mantención y soporte para  
el SIRH y aplicaciones complementarias

minsait



An Indra company

# Aviso de confidencialidad

## Nota

---

La información comprendida en esta presentación es confidencial y pertenece a Indra. Cualquier forma de divulgación, reproducción, copia o distribución total o parcial de la misma queda prohibida, no pudiendo ser utilizado su contenido para otros fines sin la autorización de Indra.

Copyright © 2022 Minsait. Todos los derechos reservados. España

# Índice

1. **Contexto**
2. El Coordinador SIRH
3. Conceptos y Roles
4. Tipos de Incidentes y acuerdos de Nivel de Servicio
5. Flujo de Operación de Mesa de ayuda

# 01 Contexto

- La operación de la Mesa de Ayuda o Service Desk, funciona bajo el contexto del servicio de soporte y mejora continua del servicio que presta Indra a los usuarios del SIRH y aplicaciones complementarias.
- La operación de la Mesa de Ayuda se encuentra diseñada bajo las definiciones de la metodología Indra, la cual presenta ventajas importantes pues se basa en las mejores prácticas de ITIL. Aplicando los conceptos de gestión de incidencias, gestión de requerimientos o peticiones, gestión de problemas, gestión de cambios, entre otros.
- La Mesa de Ayuda es de máxima importancia para los servicios y sus usuarios, pues canaliza, coordina y elabora soluciones para eventuales problemas o aspectos mejorables de SIRH y aplicaciones complementarias, permitiendo a los funcionarios desarrollar sus funciones de una manera oportuna y eficiente.



# 01 Contexto

## ¿Qué es el Sistema SIRH?

**“Sistema de Información de Recursos Humanos, cuya finalidad es soportar toda la información de los procesos de apoyo a la gestión de recursos humanos”.**

## Objetivos de Sistema SIRH

- Asegurar el pago oportuno de las remuneraciones de los funcionarios del SNSS de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Facilitar la realización de las tareas en los distintos procesos de Recursos Humanos de las Instituciones, permitiendo el registro de información y su procesamiento, proporcionando consultas e informes para la operación, gestión y el desarrollo de Recursos Humanos.
- Proporcionar información de los procesos de Recursos Humanos realizados por los Servicios de Salud e Instituciones al nivel central, con el objeto de efectuar los análisis y estudios que sean solicitados por las autoridades, directivos y/o entidades fiscalizadoras.

# Índice

1. Contexto
2. **El Coordinador SIRH**
3. Conceptos y Roles
4. Tipos de Incidentes y acuerdos de Nivel de Servicio
5. Flujo de Operación de Mesa de ayuda

## 02 El Coordinador SIRH



### Definición del Rol

**“El coordinador SIRH es responsable en su Servicio de apoyar la correcta operación de la aplicación SIRH; para ello deberá conocer los procesos de RRHH de su Servicio y las funcionalidades del SIRH, jugando un rol de facilitador entre su Servicio, el Ministerio de Salud y la empresa responsable del mantenimiento de la aplicación”.**

## 02 El Coordinador SIRH

### Actividades del Coordinador SIRH



Coordinador SIRH  
frente a Indra



Coordinador SIRH  
frente a MINSAL



Coordinador SIRH  
frente a su Servicio

## 02 El Coordinador SIRH

### Actividades de Coordinador frente a Indra.

- Estar habilitado como usuario activo en el sitio de atención <http://minsal.indraservicios.cl>.
- Revisar antecedentes en la página de anuncios del sitio.
- Filtrar y canalizar la información o necesidades desde los usuarios al sitio de incidencias.
- Definir referentes en los establecimientos dependientes para incorporar en sitio de atención (dependiendo de la estructura organizativa del Servicio).
- Coordinar actividades de capacitación y/o apoyo en terreno en el Servicio de Salud.
- Canalizar recibo y distribución de insumos en el Servicio de Salud.
- Supervisar solicitudes activas en sitio de atención del Servicio de Salud.
- Orientar y apoyar en el envío de solicitudes de desarrollo para mejoras en el sistema SIRH.
- Orientar y apoyar en la explotación de los canales de información del SIRH.
- Tener conocimiento de las comunicaciones que posee el Servicio de Salud.
- Informar de cambios de correos y teléfonos de los referentes del Servicio.
- Informar de cambios de configuración de redes en el Servicio de Salud.
- Informar de traslado físico del servidor SIRH.



Coordinador SIRH  
frente a Indra

## 02 El Coordinador SIRH



Coordinador SIRH  
frente a MINSAL

### Actividades de Coordinador frente a MINSAL

- Socializar información desde el MINSAL hacia los usuarios SIRH del Servicio de Salud.
- Gestionar las actividades que se definen en pro del proyecto SIRH de MINSAL.
- Evaluar la gestión de la Unidad Ejecutora frente al manejo del proyecto MINSAL.
- Manifestar formalmente debilidades del SIRH, y solicitar sus mejoras.

## 02 El Coordinador SIRH

### Actividades de Coordinador frente a su Servicio

- Tener conocimiento de los módulos que conforman el SIRH y su explotación.
- Administrar o derivar la administración de los módulos de (Accesos, Códigos Generales y Autoconsulta).
- Velar por la seguridad de los procesos del SIRH, a través de la gestión de perfiles y accesos definidos para su explotación.
- Supervisar el cumplimiento de los calendarios y procesos definidos para la explotación del SIRH.
- Mediar en relación a diferencias producidas entre los distintos actores del SIRH y proponer mejoras continuas y en forma permanente a los procesos definidos.
- Detectar y canalizar actividades de apoyo necesarias en equipos de trabajo SIRH.
- Socializar e informar en relación a mejoras continuas del sistema SIRH.
- Socializar e informar en relación a cambios legales que afectan los procesos del SIRH.
- Orientar y apoyar en el registro de solicitudes en sistema de atención de mesa de ayuda SIRH.
- Orientar y apoyar en la entrega de resoluciones de solicitudes.
- Tener conocimiento de procedimientos de atención de mesa de ayuda.



Coordinador SIRH  
frente a su Servicio

## 02 El Coordinador SIRH

Pero por sobre todo.....

# MOTIVAR

El Coordinador del SIRH, deberá mantener un alto grado de motivación en los funcionarios que operan el SIRH , identificando sus necesidades de capacitación y apoyando la correcta operación del sistema.





Una Mesa de Ayuda es importante porque...

.....proporciona un único punto de contacto para todos los usuarios de servicios relacionados con las Tecnologías de Información, respondiendo a sus preguntas y problemas.

# Índice

1. Contexto
2. El Coordinador SIRH
- 3. Conceptos y Roles**
4. Tipos de Incidentes y acuerdos de Nivel de Servicio
5. Flujo de Operación de Mesa de ayuda

## 03 Conceptos y Roles

1

### MESA DE AYUDA

Administra las relaciones en tiempo real con el cliente, teniendo la facultad de establecer prioridades de acuerdo al impacto al negocio, para asegurar una respuesta adecuada a los requerimientos de servicio, apoyándose en las políticas y criterios de importancia proporcionados por los acuerdos de nivel de servicio y acordadas con el cliente.

2

### INCIDENTE O INCIDENCIA

Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

3

### PETICIONES O REQUERIMIENTOS

Son todas las solicitudes que generan los usuarios y que no están asociadas a un incidente en un servicio.

4

### ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO O SLA.

Un acuerdo de nivel de servicio o **Service Level Agreement**, es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio

## 03 Conceptos y Roles

# 5

### CLASIFICACIÓN DE LA INCIDENCIA

La clasificación de un incidente o incidencia tiene como objetivo principal el recopilar toda la información que pueda ser utilizada para la resolución del mismo.

El proceso de clasificación debe implementar, al menos, los siguientes pasos:

- **Categorización:** se asigna una categoría (que puede estar a su vez subdividida en más niveles) dependiendo del tipo de incidente o del grupo de trabajo responsable de su resolución.
- **Establecer nivel de prioridad:** dependiendo del impacto y la urgencia, se determina según criterios preestablecidos, un nivel de prioridad.
- **Asignación de recursos:** si el Centro de Servicios no puede resolver el incidente en primera instancia reasignará el incidente al segundo nivel de soporte técnico quienes serán los responsables de su resolución.
- **Monitorización del estado y tiempo de respuesta esperado:** se asocia un estado al incidente (por ejemplo: registrado, activo, suspendido, resuelto, cerrado) y se estima el tiempo de resolución del incidente en base al SLA correspondiente y la prioridad.

## 03 Conceptos y Roles

6

### SOPORTE DE PRIMER NIVEL

El soporte de primer nivel tiene como objetivo principal dar respuestas de operación del sistema SIRH. Dentro de las tareas relacionadas se definen las siguientes actividades:

- Aplicación de procedimientos (Soluciones), frente a requerimientos conocidos.
- Solicitud de información.
- Orientación de aplicaciones y procesos.

7

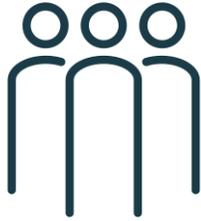
### SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL

El soporte de segundo nivel tiene como objetivo principal dar respuestas a incidentes más complejos que implican el **análisis de código fuente de las aplicaciones y procedimientos almacenados** que componen el SIRH. Dentro de las tareas relacionadas se definen las siguientes actividades:

- Acción correctiva de aplicaciones y procedimientos.
- Análisis y escalamiento de indefiniciones de proceso de acuerdo al criterio del usuario.
- Resolución de problemas de usuarios.

## 03 Conceptos y Roles

### Usuarios



- Detectan problemas de operación y crea incidente en sistema de atención <http://www.minsalindraservicios.cl>
- Efectúan supervisión y seguimiento de solicitudes mediante el sistema de atención a través del centro de atención de usuarios.
- Revisan solución entregada por el centro de atención de usuarios.
- Confirman el cierre del incidente.
- Revisan antecedentes de página de anuncios del sitio.
- Tienen conocimiento de las comunicaciones que posee el Servicio de Salud.
- Informan de cambios de correos y teléfonos de los referentes del Servicio.

### Operador Help Desk



- Recepcionar los incidentes y requerimientos de los usuarios.
- Clasificar los incidentes según su importancia, bajo el concepto de impacto y urgencia.
- Comunica al cliente sobre el estado de sus solicitudes.
- Realiza el escalamiento del incidente.
- Realiza, en conjunto con el cliente, el cierre de su incidente/problema.
- Comunica a los usuarios los cambios planificados.

### Equipo Técnico

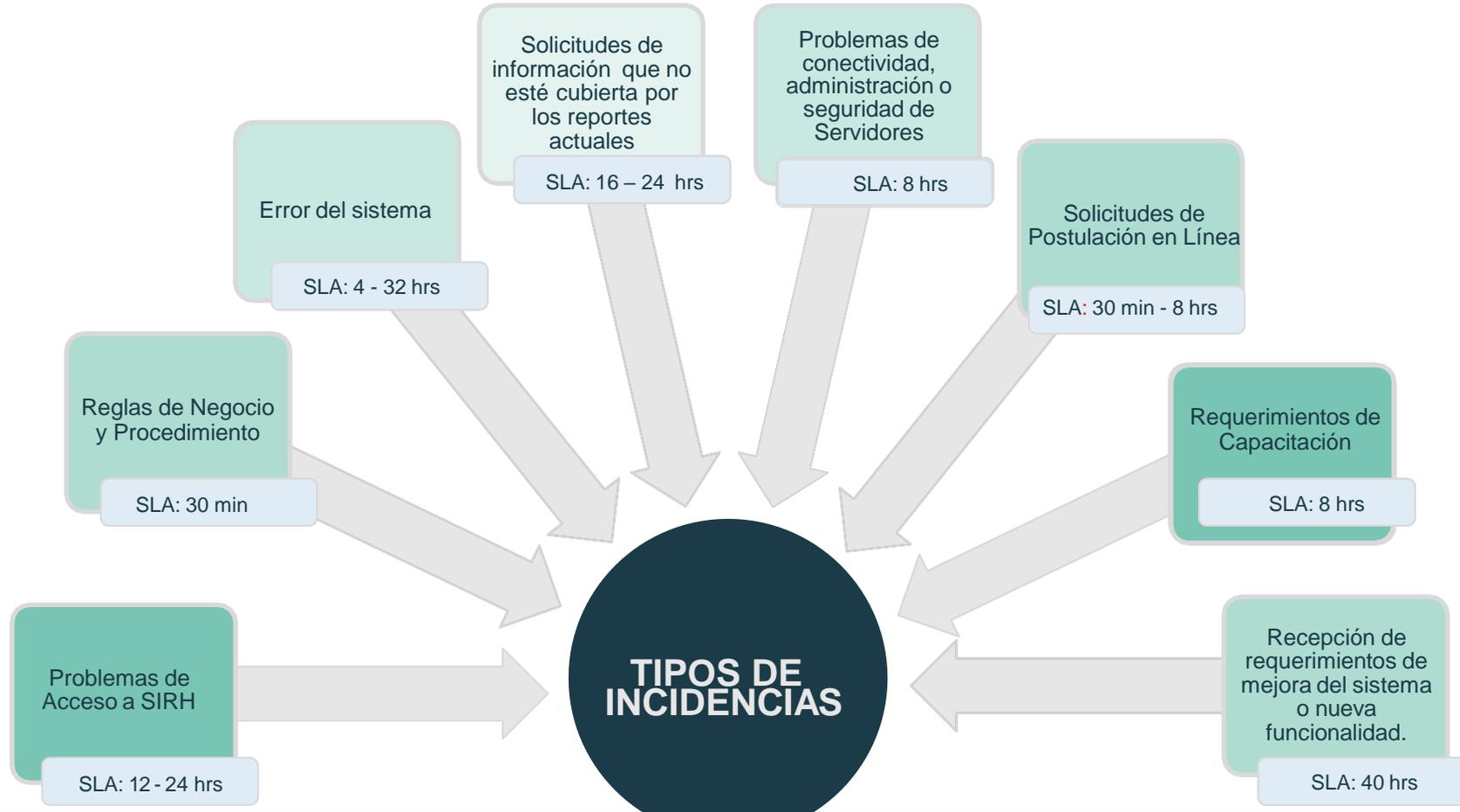


- Recibe los incidentes asignados.
- Análisis de código fuente de aplicaciones y procedimientos almacenados.
- Acción correctiva de aplicaciones y procedimientos.
- Informa solución de problema.
- Atiende consultas originadas en la resolución de la solicitud.

# Índice

1. Contexto
2. El Coordinador SIRH
3. Conceptos y Roles
- 4. Tipos de Incidentes y acuerdos de Nivel de Servicio**
5. Flujo de Operación de Mesa de ayuda

# 04 Tipos de Incidentes y acuerdos de Nivel de Servicio



### SLA

Un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) o **Service Level Agreement**, también conocido por las siglas SLA, es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. Los tiempos indicados son referenciales y tienen directa relación al módulo afectado.

# Índice

1. Contexto
2. El Coordinador SIRH
3. Conceptos y Roles
4. Tipos de Incidentes y acuerdos de Nivel de Servicio
5. **Flujo de Operación de Mesa de ayuda**

# 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



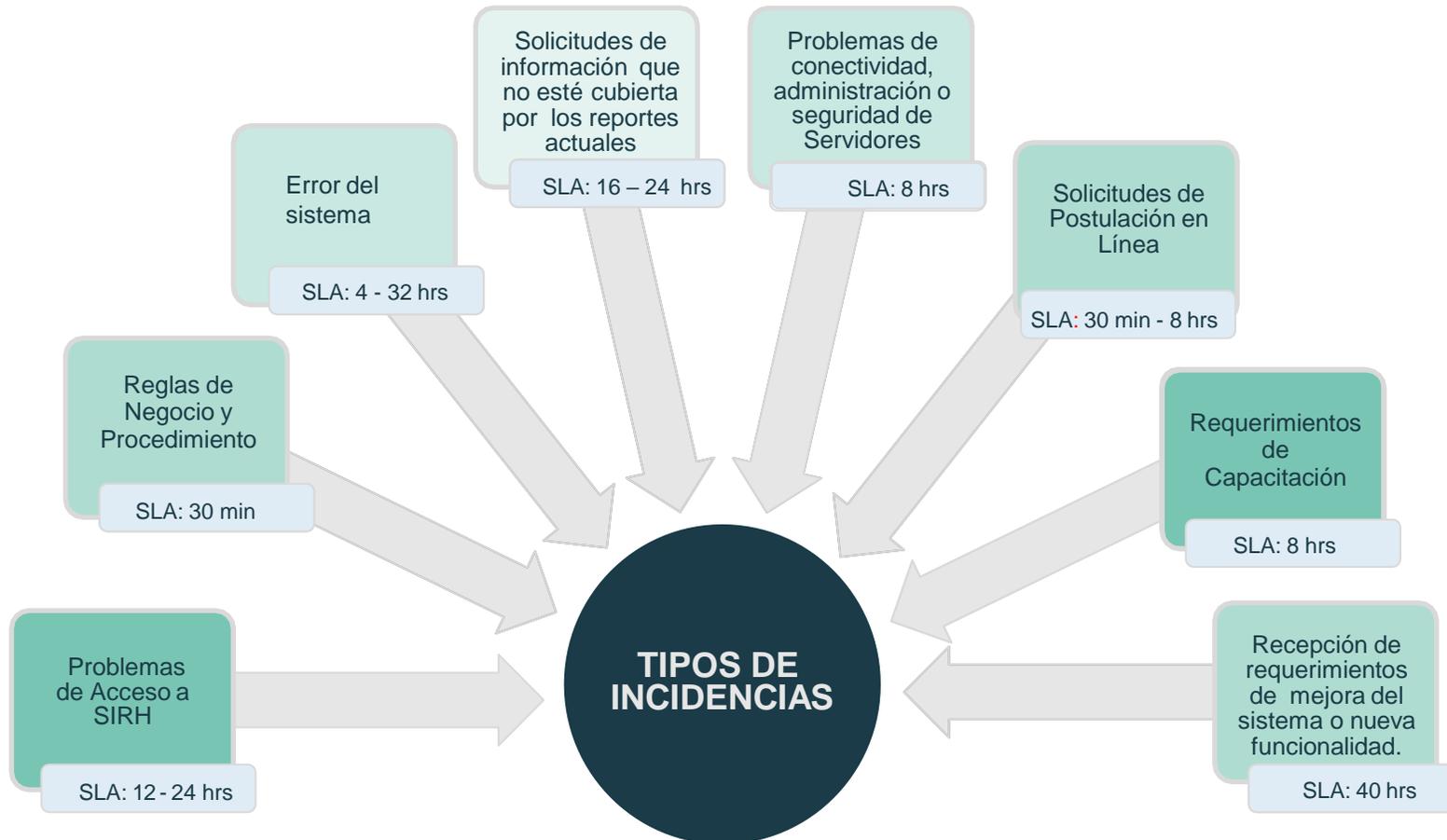
# 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



Se produce problema

## Paso 1

Los problemas que declara el usuario y están en el ámbito de la mesa de ayuda son:



## 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



La Mesa de Ayuda  
**NO ES RESPONSABLE**  
de:

**✘ Problemas de equipos**

Para eso debe contactar al equipo TI de su correspondiente servicio. La mesa de ayuda solo cumple en este caso un rol de orientación.

**✘ Problemas de comunicación local**

La Mesa de ayuda sólo diagnostica problemas de comunicaciones local, la solución es responsabilidad del personal de soporte TI de cada servicio.

**✘ Modificaciones fuera de alcance**

La Mesa de ayuda no responde por requerimientos del usuario que significan alterar la regla de negocios. Su ámbito de acción se restringe al escalamiento con el referente técnico de Minsal.

## 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



Registrar  
incidencia

### Paso 2

#### Registrar Incidencia

- El usuario al presentar problemas con la aplicación SIRH bajo el alcance previamente mencionado, puede levantar su incidencia por las tres vías siguientes:
  - Mail: [incidencias@indraservicios.cl](mailto:incidencias@indraservicios.cl)
  - Teléfono: **02-27544999**
  - Ingreso directo a la aplicación ServiceDesk <http://www.indraservicios.cl>
- Si bien los primeros dos puntos de contactos son factibles de utilizar, lo que se pide a los servicios y a sus usuarios, es que declaren directamente la incidencia a través de la aplicación Service Desk.
- El uso de la mesa de ayuda telefónica se recomienda como una herramienta de seguimiento de la incidencia.
- El correo puede ser utilizado como una vía complementaria, que permite adjuntar antecedentes que no se declararon originalmente.

# 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



Registrar  
incidencia

## Paso 2

### Registrar Incidencia

- Una vez que el usuario ingresa en la aplicación, debe suministrar los antecedentes necesarios para el registro de la incidencia, entre ellos se pueden mencionar:
  - Categoría.
  - Subcategoría.
  - Elemento.
  - Asunto.
  - Descripción.
  - Adjuntar archivos.
- Ingresados todos los antecedentes requeridos, el sistema genera ticket con número de incidencia.
- Se le envía un correo informado que la incidencia fue ingresada y que se encuentra en tratamiento.
- El tiempo de resolución de cada incidencia (ANS), está definido previamente por MINSAL, en base a la categoría y subcategoría.

# 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



Registrar incidencia

## Paso 2

Registrar Incidencia – Inicio de sesión en la aplicación web.



**indra**  
minsaít  
by indra

Nombre de usuario

Contraseña

Recordar sesión

Iniciar sesión

ServiceDesk Plus | MDA SIRH

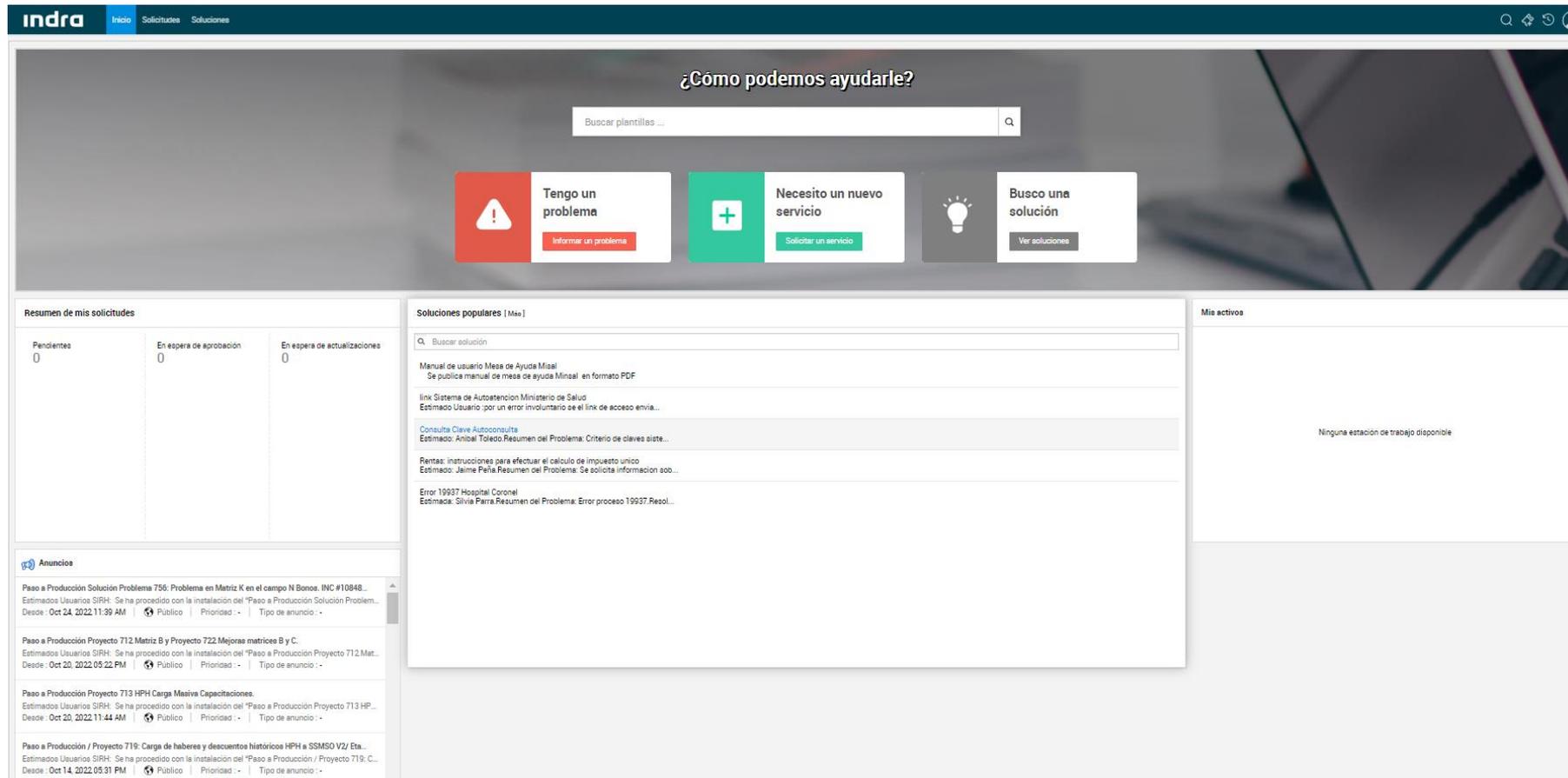
# 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



Registrar incidencia

## Paso 2

### Registrar Incidencia – Página de Inicio



The screenshot shows the Indra Mesa de Ayuda web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'indra' and 'Inicio', 'Solicitudes', and 'Soluciones' tabs. Below the navigation bar is a large banner area with the heading '¿Cómo podemos ayudarle?' and a search bar labeled 'Buscar plantillas...'. Three main action buttons are displayed: 'Tengo un problema' (Informar un problema), 'Necesito un nuevo servicio' (Solicitar un servicio), and 'Busco una solución' (Ver soluciones). Below the banner, the interface is divided into three main sections: 'Resumen de mis solicitudes' (Pending, Approval, Updates), 'Soluciones populares' (Popular solutions list), and 'Mis activos' (Active items). The 'Anuncios' section at the bottom left contains several announcements regarding system updates and user instructions.

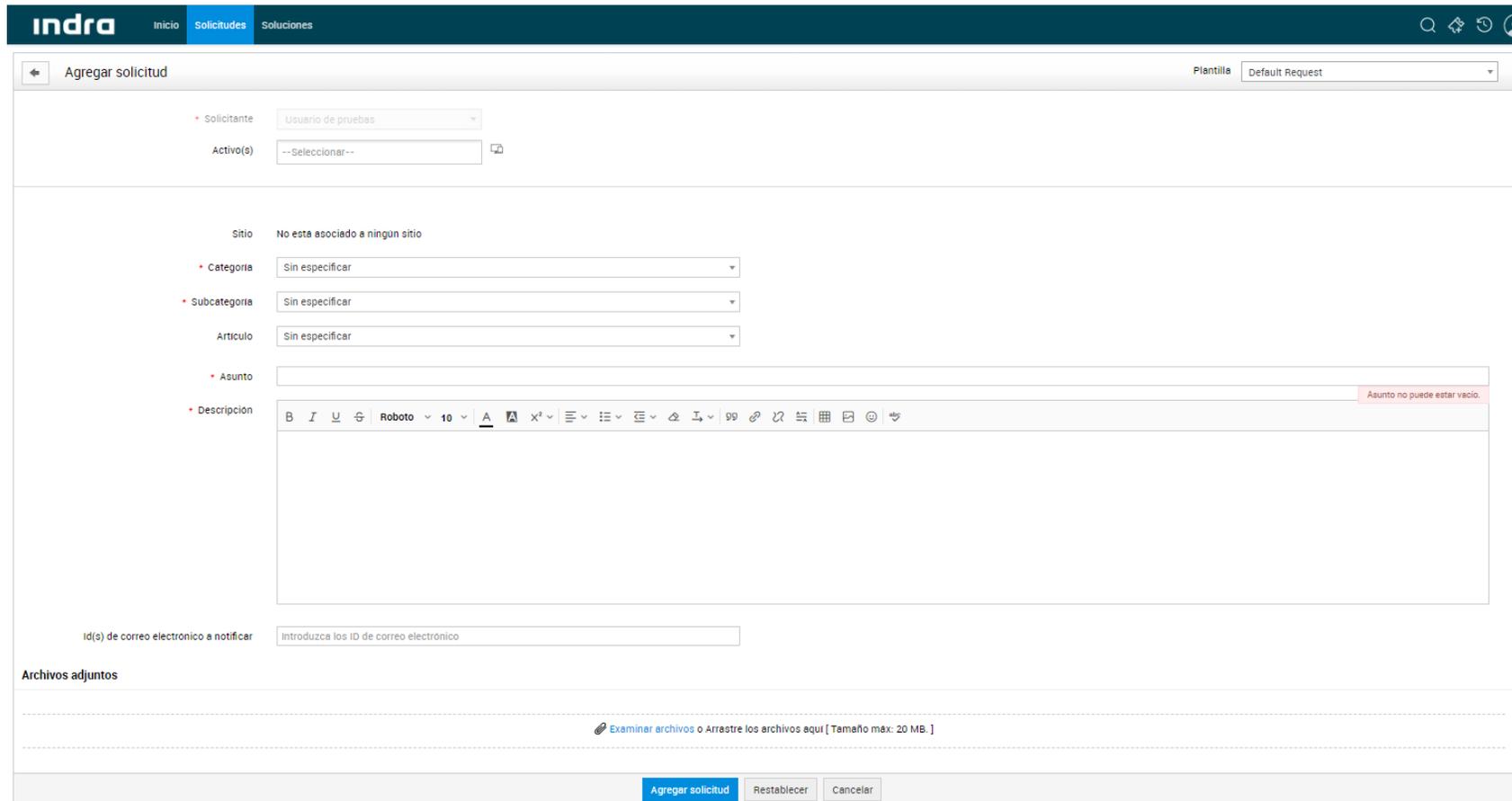
# 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



Registrar incidencia

## Paso 2

### Registrar Incidencia – Formulario para registro de solicitudes



indra Inicio Solicitudes Soluciones

Agregar solicitud Plantilla Default Request

Solicitante Usuario de pruebas

Activo(s) --Seleccionar--

Sitio No esta asociado a ningun sitio

Categoría Sin especificar

Subcategoría Sin especificar

Artículo Sin especificar

Asunto

Descripción

Id(s) de correo electrónico a notificar Introduzca los ID de correo electrónico

Archivos adjuntos

Examinar archivos o Arrastre los archivos aquí [ Tamaño máx: 20 MB. ]

Agregar solicitud Restablecer Cancelar

# 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



Registrar incidencia

## Paso 2

### Registrar Incidencia – Página de solicitudes ingresadas

ID	Asunto	Nombre del solicitante	Asignado a	Vencimiento antes d...	Estado	Fecha de creación	Sitio	En nombre de
93058	prueba	Usuario de pruebas	Carlos Gonzalez L...	Jun 2, 2021 05:00 ...	Closed	May 28, 2021 07:1...	-	-
93057	prueba	Usuario de pruebas	Leslie Navarro	Jun 2, 2021 05:00 ...	Closed	May 28, 2021 07:1...	-	-
93056	Prueb14	Usuario de pruebas	Elide Lettherny	Jun 7, 2021 05:00 ...	Closed	May 28, 2021 07:0...	-	-
93055	Prueba13	Usuario de pruebas	Elide Lettherny	Jun 7, 2021 05:00 ...	Closed	May 28, 2021 07:0...	-	-
93054	Prueba12	Usuario de pruebas	Elide Lettherny	-	Closed	May 28, 2021 07:0...	-	-
93053	Prueba12	Usuario de pruebas	Felipe Rosas	May 31, 2021 05:0...	Closed	May 28, 2021 07:0...	-	-
93052	Prueba11	Usuario de pruebas	UsuarioCubicacion	Jun 2, 2021 05:00 ...	Closed	May 28, 2021 07:0...	-	-
93051	Prueba11	Usuario de pruebas	SoportePiloto	May 31, 2021 05:0...	Closed	May 28, 2021 07:0...	-	-
93050	Prueba10	Usuario de pruebas	Irma Cuevas Quilo...	May 31, 2021 05:0...	Closed	May 28, 2021 06:5...	-	-
93049	Prueba9	Usuario de pruebas	Tecnico MA SIRH ...	May 31, 2021 05:0...	Closed	May 28, 2021 06:5...	-	-
93048	Prueba8	Usuario de pruebas	Irma Cuevas Quilo...	Jun 2, 2021 05:00 ...	Closed	May 28, 2021 06:5...	-	-
93047	Prueba7	Usuario de pruebas	Soporte Servidores...	May 31, 2021 05:0...	Closed	May 28, 2021 06:5...	-	-
93046	Prueba6	Usuario de pruebas	Constanza Gallardo	May 31, 2021 05:0...	Closed	May 28, 2021 06:4...	-	-
93045	Prueba6	Usuario de pruebas	Irma Cuevas Quilo...	Jun 2, 2021 05:00 ...	Closed	May 28, 2021 06:4...	-	-
93044	Prueba5	Usuario de pruebas	Irma Cuevas Quilo...	Jun 2, 2021 05:00 ...	Closed	May 28, 2021 06:4...	-	-
93043	Pruebas4	Usuario de pruebas	Irma Cuevas Quilo...	-	Closed	May 28, 2021 06:3...	-	-
93041	Prueba3	Usuario de pruebas	Edgar Prieto Fuent...	Jun 2, 2021 05:00 ...	Closed	May 28, 2021 06:2...	-	-
93040	Prueba2	Usuario de pruebas	Irma Cuevas Quilo...	Jun 2, 2021 05:00 ...	Closed	May 28, 2021 06:2...	-	-

# 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



Registrar incidencia

## Paso 2

### Registrar Incidencia – Página de Soluciones registradas

indra Inicio Solicitudes Soluciones					
Tópicos					
Buscar en todas las soluciones					
ID	Título	Vistas	Creado el	Creado por	
7511	<p><a href="#">se solicita revisar valor por concepto de aguinaldo...</a></p> <p>Tema : <b>Problemas de Software</b></p> <p>Estimada Danitza Parada.Se informa que e elación a la aplicacion de la regla de negocio, para determinar los montos de aguinaldo, se define el monto de haberes devengados y pagados en el mes de agosto 2017.En relacion a contratos parciales, no se especifica un tratamiento especial, dentro del proceso.En el caso de necesitar actualizar esta informacion, para registros especificos, se puede realizar directamente dese el sistema de remuneraciones.Atentamente,Julio Corona.</p>	9	Sep 8, 2017 01:19 ...	SoportePiloto	
5408	<p>LEY 19937</p> <p>Tema : <b>Problemas de Software</b></p> <p>Estimada: Andrea Flores.Resumen del Problema: Ley 19937.Resolución: Se informa que esta incidencia se encuentra solucionada, en base a lo solicitado se procedio a agregar el campo fecha de inicio contrato en los informes del Listado de proposicion 19937 para Directivos Profesionales como en el formulario de Tecnicos Administrativos Auxiliares del modulo de Bonos, para esto se procedio a actualizar los reportes asociados como la actualizacion de la version actual del modulo de Bonos, el cual ya s...</p>	13	Jul 3, 2009 04:58 P...	zz JACF	
5407	<p>Error_Proceso Vistas de Presupuesto</p> <p>Tema : <b>Problemas de Software</b></p> <p>Estimado: Rene FloresResumen del Problema: Srs. Indra, solicito solucionar en el mas breve plazo error generado al realizar el proceso vistas de presupuesto del Mod. Gestion. Se adjunta errorResolucion: Se ha corregido proceso de vista de presupuestos en modulo Gestion DipresSu solicitud cambia a estado RESOLVED mientras Mesa de Ayuda lo contacta para confirmar su cierre. Saluda atentamente.Mesa de ayuda.</p>	2	Jul 3, 2009 03:02 P...	zz JACF	

## 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



Tratamiento y resolución de la incidencia

### Paso 3

#### Tratamiento y resolución de la Incidencia

- Según el tipo de incidencia, el sistema identifica al perfil técnico responsable de atenderlo. La aplicación Service Desk direcciona la incidencia según el tipo. Por ello existen perfiles técnicos para incidencias de distinto tipo, clasificándose en:
  - \* Operación
  - \* Base de Datos
  - \* Solicitudes de capacitación
  - \* Infraestructura (Servidores)
  - \* Escalamiento de desarrollo
  - \* Intervención de aplicaciones (Web y Visual Basic)
- El técnico asignado analiza el incidente y busca solución.
- Encontrada la solución, el técnico ingresa a la aplicación e identifica la incidencia, registrando los antecedentes de la solución correspondiente y cambia el estado de la incidencia a **“Resolved”**.
- En caso de soluciones no satisfactorias está la opción de reabrir la incidencia, reasignarla y generar nuevas propuesta de solución.

# 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



Tratamiento y resolución de la incidencia

## Paso 3

### Tratamiento y resolución de la Incidencia

- Del actual proceso de no conformidad en la resolución de incidentes, se destaca lo siguiente:
  - **No conformidad en la resolución:** Al estar el incidente en estado resolved y el usuario con dudas o no conformidad con la resolución del incidente, se podrá solicitar en el mismo acto la solicitud de aclaración de dicha resolución o solicitar la reapertura para un nuevo análisis, puesto que la solución no va acorde con la situación.
  - **No conformidad por cierre arbitrario:** Cuando no existe respuesta de la Mesa de Ayuda relacionado al punto anterior, y este incidente es cerrado arbitrariamente, el usuario debe informar al Referente MINSAL de la Mesa de Ayuda, evidenciando situación y adjuntando la evidencia correspondiente para que este último pueda analizarla, y de ser aprobado el reclamo, el referente solicitará la apertura del incidente, conservando el número de ticket inicial y realizando el seguimiento hasta la correcta resolución.

## 05 Flujo de Operación de la Mesa de Ayuda



Cierre de la  
incidencia

### Paso 4

#### Cierre de la incidencia

- El actual proceso de cierre de incidentes es a través de la aceptación del usuario y la conformidad de éste. Si el usuario creador de la solicitud no emite respuesta respecto a la conformidad, es el coordinador SIRH del organismo a quien le recae la acreditación de conformidad para posteriormente realizar el cierre del ticket.

Para entender de mejor manera este punto, se requiere destacar los siguientes actores:

- **Usuario Creador:** Tendrá un plazo máximo de 3 días hábiles a contar de la fecha de resolución de la incidencia para entregar la conformidad y proceder al cierre del ticket. Si esto no ocurre en dicho plazo, la responsabilidad recaerá en el Coordinador SIRH.
- **Coordinador SIRH:** Al recaer la responsabilidad al coordinador SIRH de entregar la conformidad, éste tendrá un plazo de 6 días hábiles a contar de la fecha de resolución de la incidencia para proceder a dar autorización y gestionar el cierre del ticket.
- **Referente MINSAL:** Si no se cumple lo establecido en los puntos anteriores, MINSAL procederá al cierre de estos incidentes sin dar la posibilidad de presentación de no conformidad.

Oficina de gestión de proyectos (PMO)  
para proyecto SIRH MINSAL.

Avda. Isidora Goyenechea 2800, piso 12  
Las Condes,  
Santiago de Chile

T +56 2 810 36 00  
[www.minsait.com](http://www.minsait.com)  
[www.indracompany.com](http://www.indracompany.com)

minsait

An Indra company