


---

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIVISIÓN INFORMÁTICA**  
**Departamento Soporte de Sistemas**



**Gestión de Incidentes Técnicos**  
**Mesa de Ayuda de eFactura**

CÓDIGO: M-5.010.01.008.Instructivo MAFE.V1.01

<b>CÓDIGO:</b>	M-5.010.01.008.Instructivo MAFE.V1.01	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISION INFORMATICA – SOPORTE DE SISTEMAS	
<b>VERSIÓN:</b>	1,01		
<b>FECHA:</b>	19/10/15	<b>Gestión de Incidentes Técnicos</b> <b>Mesa de Ayuda de eFactura</b>	

## Índice

1. Objetivo .....	3
2. Alcance .....	3
3. Actores Involucrados .....	3
4. Contenido.....	3
4.1 Consideraciones Previas .....	3
4.2 Breve Descripción del Proceso .....	4
4.3 Ingreso de Incidentes.....	5
4.3.1 Consideraciones Generales para los Usuarios.....	5
4.3.2 Homologación .....	5
4.3.3 Producción .....	6
4.3.5 Formulario de Ingreso de Incidente de Homologación.....	7
4.3.4 Formulario de Ingreso de Incidente de Producción.....	8
4.4 Ingreso de Información Adicional .....	9
4.4.1 Formulario de ingreso de información adicional.....	9
4.5 Consulta de Estado de Incidente .....	10
4.5.1 Formulario de consulta de estado de incidente.....	11

CÓDIGO:	M-5.010.01.008.Instructivo MAFE.V1.01	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISION INFORMATICA – SOPORTE DE SISTEMAS	
VERSIÓN:	1,01		
FECHA:	19/10/15	<b>Gestión de Incidentes Técnicos</b> <b>Mesa de Ayuda de eFactura</b>	

## 1. Objetivo

Con el fin de mejorar la interacción con los usuarios en el régimen de facturación electrónica, nuestra administración tributaria, DGI, ha implementado una nueva forma de reportar incidentes técnicos que se detecten en los diferentes ambientes que están disponibles para la operativa de eFactura.

## 2. Alcance

Los ambientes disponibles en el Portal eFactura de DGI para operar en el sistema de facturación electrónica actualmente son: Testing, Homologación y Producción. En una primera instancia, Homologación y Producción son los que tienen una opción que permite registrar incidentes técnicos relacionados con dichos ambientes.

## 3. Actores Involucrados

La gestión de las consultas e incidentes técnicos de Factura Electrónica involucra a los siguientes actores:

- Funcionario:** Funcionario de DGI que gestiona los incidentes en el área de Mesa de ayuda FE. (FE = Factura Electrónica)
- Usuario:** Persona que reporta incidentes técnicos en representación de un contribuyente que es emisor electrónico o está en etapa homologación para serlo .

## 4. Contenido

Se define a continuación las principales características de la Gestión de Incidentes en Mesa de Ayuda Técnica de Factura Electrónica.

### 4.1 Consideraciones Previas

El error que se reporta debe pertenecer a la empresa que está haciendo el registro y es la misma que se logueó en el sistema.

Es importante destacar que esta herramienta es, exclusivamente, para ingreso de **errores técnicos o informáticos**, NO para ingresar errores funcionales ni de negocio.

A continuación se describen algunos casos para ilustrar lo que es correcto reportar por esta vía y lo que no corresponde.

Ejemplos de casos que se pueden reportar:

- El sistema no puede atender su solicitud
- `<Respuestas><Respuesta><codigo>102</codigo><descripcion>El método invocado ha detectado una excepción en su ejecución.</descripcion><detalle>Ha ocurrido un problema interno en el servicio o la invocacion se ha realizado de forma incorrecta. Inténtelo mas tarde.</detalle></Respuesta></Respuestas>`

<b>CÓDIGO:</b>	M-5.010.01.008.Instructivo MAFE.V1.01	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISION INFORMATICA – SOPORTE DE SISTEMAS	
<b>VERSIÓN:</b>	1,01		
<b>FECHA:</b>	19/10/15	<b>Gestión de Incidentes Técnicos</b> <b>Mesa de Ayuda de eFactura</b>	

- El formato de la respuesta de sobre con errores no es correcto - Error: ECERT-2.2.3-FE-XXXXX
- Diferencias entre la definición y el comportamiento del sistema

Ejemplos que no corresponden ingresar por esta vía:

- Que código de Resguardo debo usar
- Motivo: No cumple validaciones de Formato comprobantes
- Detalle: Campo A116-MntNetIvaTasaMin no coincide con la suma de los items del detalle
- <MotivosRechazo>  
<Motivo>R04</Motivo>  
<Glosa>No cumple validaciones según Formato de Reporte</Glosa>  
<Detalle>Resumen [201 - e-Ticket Contingencia] no cumple validaciones doc. 'Formato Reporte CFE': Campo Cartilla 24: TotMntTotal distinto de (TotMntExpyAsim + TotMntImpPerc + TotMntIVAenSusp + TotMntIVATasaMin + TotMntIVATasaBas + TotMntIVAOtra + MntIVATasaMin + MntIVATasaBas + MntIVAOtra)</Detalle>  
</MotivosRechazo>

#### 4.2 Breve Descripción del Proceso

- El usuario registra un nuevo incidente (ver sección Ingreso de Incidentes)  
El sistema responde con la confirmación de la recepción indicando un nro. de solicitud y le envía al usuario esa información por correo electrónico a la dirección declarada en el ingreso del mismo. El estado del incidente en esta etapa es “Recibido, a procesar”
- En caso que los funcionarios que gestionan los incidentes consideren que lo reportado no corresponde o no se ajusta al requisito de ser un incidente técnico: se rechazará el mismo y el sistema le enviará al usuario un mail informando dicha situación.
- Si corresponde, el funcionario de Mesa de Ayuda FE le puede solicitar información adicional al usuario, en ese caso, se le envía un mail con un aviso correspondiente y el incidente permanecerá en estado “Esperando respuesta del cliente”. (ver sección Ingreso de Información Adicional)
- En el caso que el incidente implique una cambio en el sistema o un reprocesamiento de la información recibida, puede ser derivado a “Gestión de Cambio/Gestión de Problemas”. En estos casos, el sistema le enviará un mail al usuario para avisarle dicha situación y le volverá a informar por la misma vía, cuando la situación quede definitivamente solucionada.

<b>CÓDIGO:</b>	M-5.010.01.008.Instructivo MAFE.V1.01	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISION INFORMATICA – SOPORTE DE SISTEMAS	
<b>VERSIÓN:</b>	1,01		
<b>FECHA:</b>	19/10/15	<b>Gestión de Incidentes Técnicos</b> <b>Mesa de Ayuda de eFactura</b>	

- Cuando los funcionarios tengan una repuesta o solución de un incidente recibido se le envía un mail al usuario informando lo que corresponda y el incidente pasará a estado “Cerrado”.
- El usuario puede consultar, en todo momento, el status del incidente a través del formulario de consulta indicando el nro. de solicitud (ver sección consulta de Estado de Incidente)

**Algunas restricciones:**

- No se puede consultar incidentes de otros RUTs.
- Se puede agregar información adicional, a través del formulario específico, solo en aquellos casos en los cuales la Mesa de Ayuda FE lo haya solicitado.

### 4.3 Ingreso de Incidentes

#### 4.3.1 Consideraciones Generales para los Usuarios

- El usuario debe estar logueado en el Portal de Factura Electrónica, con RUT de la empresa y su CI.
- Según los privilegios con los que cuente la persona, serán las posibilidades de reportar incidentes. En primera instancia, la empresa debe de tener los privilegios y en segunda instancia la persona debe tener alguno de los privilegios de la empresa. Se habilita Homologación y/o Producción, según estos privilegios.
- El RUT es asignado a los formularios en forma automática, por lo cual los ingresos y la consultas corresponden a este RUT y no a otro.

#### 4.3.2 Homologación

Para reportar incidentes de usuarios que se encuentran en proceso de **Homologación**, se requieren los siguientes datos:

<b>Nro. de postulación.</b>	Obligatorio.
<b>Fase</b>	Seleccionar obligatoriamente una de estas opciones: Postulación, Set de Datos, Simulación, Intercambio, Adenda, Cumplimiento Requisitos Técnicos.
<b>Fecha de Ocurrencia del error</b>	Obligatorio
<b>Tipo de Envío</b>	Seleccionar obligatoriamente una de estas opciones: un solo comprobante por sobre, todos los comprobantes por sobre. Se habilita solamente en Fases de: Postulación, Set de Datos, Simulación, Intercambio, Adenda.

<b>CÓDIGO:</b>	M-5.010.01.008.Instructivo MAFE.V1.01	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISION INFORMATICA – SOPORTE DE SISTEMAS	
<b>VERSIÓN:</b>	1,01		
<b>FECHA:</b>	19/10/15	<b>Gestión de Incidentes Técnicos</b> <b>Mesa de Ayuda de eFactura</b>	

<b>Texto</b>	Cuadro de texto para el ingreso obligatorio de la consulta.
<b>Archivo/s</b>	Adjuntar en forma obligatoria al menos un archivo (formatos aceptados: xml, pdf o jpg).
<b>Nombre</b>	Nombre de la persona que envía la consulta. Obligatorio.
<b>Teléfono</b>	Para comunicaciones posteriores. Opcional.
<b>E-mail de contacto</b>	Para comunicaciones posteriores. Obligatorio.

#### 4.3.3 Producción

Para reportar incidentes de usuarios que se encuentran en el ambiente de **Producción**, se requieren los siguientes datos:

<b>Funcionalidad</b>	Seleccionar obligatoriamente una de estas opciones: página web, envío por upload, envío por webservice, otros servicios.
<b>Fecha de Ocurrencia del error</b>	Obligatorio
<b>Texto.</b>	Cuadro de texto para el ingreso obligatorio de la consulta.
<b>ID Receptor</b>	Requerido cuando la funcionalidad es upload o webservice y no se adjunta/n archivo/s.
<b>Archivo/s</b>	Adjuntar en forma obligatoria excepto en los casos que se ingrese ID Receptor (formatos aceptados: xml, pdf o jpg).
<b>Nombre.</b>	Nombre de la persona que envía la consulta. Obligatorio.
<b>Teléfono</b>	Para comunicaciones posteriores. Opcional.
<b>E-mail de contacto</b>	Para comunicaciones posteriores. Obligatorio.

CÓDIGO:	M-5.010.01.008.Instructivo MAFE.V1.01	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISION INFORMATICA – SOPORTE DE SISTEMAS	
VERSIÓN:	1,01		
FECHA:	19/10/15	<b>Gestión de Incidentes Técnicos</b> Mesa de Ayuda de eFactura	

#### 4.3.5 Formulario de Ingreso de Incidente de Homologación

## Reportar Incidente de Homologación

RUT 219999830019 Denominación DGI RUC PRUEBA CE DE

---

**Ingrese los siguientes datos:**

Nro de Postulación

Fase

Fecha Ocurriencia

Tipo de Envío

Texto

Nombre

Teléfono

E-mail de contacto

Confirme E-mail

**Archivos agregados**

---

**Reportar el incidente**

1.1.0

CÓDIGO:	M-5.010.01.008.Instructivo MAFE.V1.01	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISION INFORMATICA – SOPORTE DE SISTEMAS	
VERSIÓN:	1,01		
FECHA:	19/10/15	<b>Gestión de Incidentes Técnicos</b> Mesa de Ayuda de eFactura	

#### 4.3.4 Formulario de Ingreso de Incidente de Producción

## Reportar Incidente de Producción

RUT 21999830019 Denominación DGI RUC PRUEBA CEDE

---

**Ingrese los siguientes datos:**

Funcionalidad

Fecha Ocurrencia

Texto

Nombre

Teléfono

E-mail de contacto

Confirme E-mail

---

**Archivos agregados**

---

**Reportar el incidente**

1.1.0



CÓDIGO:	M-5.010.01.008.Instructivo MAFE.V1.01	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISION INFORMATICA – SOPORTE DE SISTEMAS	
VERSIÓN:	1,01		
FECHA:	19/10/15	<b>Gestión de Incidentes Técnicos</b> Mesa de Ayuda de eFactura	

#### 4.4 Ingreso de Información Adicional

Este formulario deberá ser completado por los usuarios cuando se les solicita información adicional. Se requieren los siguiente datos:

- **Nro de solicitud** Número otorgado por el sistema de MAFE al registrar el incidente reportado por el contribuyente. Obligatorio.
- **Texto** Cuadro de texto para incluir los datos requeridos. Obligatorio.
- **Archivo/s** Adjuntar en forma opcional archivo/s solicitados.

En el caso que MAFE no haya solicitado información para ese nro. de Solicitud, se rechaza el ingreso reportando el error correspondiente.

##### 4.4.1 Formulario de ingreso de información adicional

### Ingreso de Información adicional solicitada

RUT 219999830019 Denominación DGI RUC PRUEBA CEDE

Ingrese los siguientes datos:

Nro de Solicitud

Texto

Adjuntar Archivos

Archivos agregados

Enviar actualización

Enviar

1.1.0

<b>CÓDIGO:</b>	M-5.010.01.008.Instructivo MAFE.V1.01	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISION INFORMATICA – SOPORTE DE SISTEMAS	
<b>VERSIÓN:</b>	1,01		
<b>FECHA:</b>	19/10/15	<b>Gestión de Incidentes Técnicos</b> <b>Mesa de Ayuda de eFactura</b>	

## 4.5 Consulta de Estado de Incidente

Se presenta a los usuarios un formulario donde deberá ingresar:

- **Número de solicitud.** Nro. de solicitud que le fue proporcionado al usuario en el ingreso del incidente.

Restricciones:

- Requiere que el contribuyente se encuentre logueado.
- Solo puede consultar solicitudes pertenecientes a su RUT.

Los estados válidos para el usuario son:

- Recibido, A procesar
- En proceso
- Pendiente de Respuesta del cliente
- Cerrado

### 4.5.1 Formulario de consulta de estado de incidente

## Consulta de estado de solicitud Ingresada

---

RUT 219999830019 Denominación DGI RUC PRUEBA CEDE

---

**Ingrese los siguientes datos:**

RUC 219999830019

Nro. Solicitud

**Consultar el estado**

Consultar

1.1.0