Una caricatura de una persona

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

**Entrevistas semiestructuradas - análisis documental**

**Sistema de Gestión de Personal de la Reserva**

SIGEPER

*Proyecto desarrollado por el equipo CHAMBANET en colaboración con la División de Personal del Ejército de Chile y DUOC UC.*

Fecha: 18-ago-2025

**Entrevistados:**

* Jefe del Departamento IV “Reserva Militar”
* Personal operativo (digitadores, encargados UBM/UAC)
* Usuario desarrollador (reservista y programador del sistema)

Contenido

[Objetivo de la elicitación 3](#_Toc212825318)

[Técnica utilizada 3](#_Toc212825319)

[Resultados de entrevistas 3](#_Toc212825320)

[Jefe del Departamento IV “Reserva Militar” 3](#_Toc212825321)

[Personal operativo (UBM / UAC) 5](#_Toc212825322)

[Seguridad y control 6](#_Toc212825323)

[Conclusiones de la elicitación 6](#_Toc212825324)

[Resultados esperados 6](#_Toc212825325)

# Objetivo de la elicitación

Identificar y documentar los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema SIGEPER mediante entrevistas con los actores claves del proceso de gestión de personal de la Reserva Militar.

El propósito es comprender las necesidades reales, problemas actuales, y expectativas de los usuarios finales, para asegurar que el sistema responda efectivamente a las operaciones y estructura jerárquica del Ejército de Chile.

# Técnica utilizada

Se aplicaron entrevistas semiestructuradas orientadas a tres niveles de usuario:

* Nivel estratégico: Jefe del Departamento IV – Reserva Militar.
* Nivel operativo: encargados UBM/UAC y digitadores administrativos.
* Nivel técnico: desarrollador-usuario (encargado de implementar el sistema).

Complementariamente, se analizó data secundaria (bases de datos Excel actuales, resoluciones en formato físico y digital, normativa DL 2.306 y reglamentos internos).

# Resultados de entrevistas

## Jefe del Departamento IV “Reserva Militar”

Tema central: necesidades institucionales, seguridad y control.

| **Nº** | **Pregunta** | **Respuesta resumida** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ¿Cuál es el objetivo principal que espera lograr con este sistema? | Centralizar toda la información de los reservistas en una plataforma web. Hoy los datos están divididos entre distintas áreas, lo que genera dependencia de las habilidades individuales en Excel y pérdida de eficiencia. |
| 2 | ¿Qué problema concreto quiere resolver? | Evitar la dispersión de datos y automatizar procesos. |
| 3 | ¿Quiénes serán los principales usuarios del sistema? | La División de Personal (DIVPER), las Unidades de Armas Combinadas (UAC) y las Unidades Base de Movilización (UBM). En un futuro, también el alto mando Institucional. |
| 4 | ¿Qué información del reservista debe estar sí o sí? | Antecedentes personales, antecedentes militares, resoluciones de ascenso, nombramientos, condecoraciones, cambios de escalafón e institución. |
| 5 | ¿Dónde se encuentra actualmente esta información? | En archivos Excel y resoluciones físicas (papel). |
| 6 | ¿Cuáles son los procesos más lentos o críticos? | Mantener actualizado el historial del reservista, que depende de los envíos periódicos desde las UBM mediante oficios y archivos digitales. |
| 7 | ¿Qué errores se cometen hoy? | Duplicación de registros por error de digitación en RUT, pérdida de resoluciones y datos inconsistentes. |
| 8 | ¿Qué normas o reglamentos deben respetarse? | Decreto Ley N.º 2.306, respetando la estructura jerárquica (Oficiales, Suboficiales, Alumnos y Reservistas) y la cadena de mando DIVPER → UAC → UBM. |
| 9 | ¿Quién autoriza y registra los actos administrativos? | Todos los actos son autorizados y registrados por la DIVPER (Depto. IV “Reserva Militar”). |
| 10 | ¿Desea control de historial/auditoría? | En una etapa inicial no es necesario, pero podría implementarse en fases futuras como mejora continua. |
| 11 | ¿Se requiere control de acceso por perfil? | Sí. UAC debe ver solo sus UBMs dependientes y UBM solo sus propios reservistas. |
| 12 | ¿Necesidad de reportes periódicos? | No en la primera versión del sistema. |
| 13 | ¿Adjuntar resoluciones en PDF y permitir descarga? | Sí, para incluirlas en los expedientes de ascenso sin necesidad de solicitarlas a DIVPER. |
| 14 | ¿Seguridad esperada (login / 2FA)? | Por ahora correo + 2FA vía correo electrónico. Integrar ClaveÚnica requeriría autorización institucional. |
| 15 | ¿Plan de respaldo ante fallas? | Se realizará respaldo trimestral de la base de datos como medida preventiva ante incidentes informáticos. |

## Personal operativo (UBM / UAC)

| **Nº** | **Pregunta** | **Respuesta resumida** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ¿Cómo registran hoy un nuevo reservista? | Se solicita trimestralmente la base de datos actualizada a las UBM y se registra manualmente. Se trabaja en formalizar el acto administrativo de alta. |
| 2 | ¿Qué datos son obligatorios? | RUN, nombre completo, grado, categoría, lugar de nacimiento, isapre, AFP, fecha de nacimiento, género, estado civil, grupo sanguíneo, religión, arma o servicio, profesión, participación, UBM, UAC. |
| 3 | ¿Con qué frecuencia buscan un reservista y cómo? | Regularmente, por requerimientos de transparencia o solicitudes institucionales, principalmente por RUT o nombre. |
| 4 | ¿Duplicación de fichas? | Sí, existen casos donde un mismo reservista aparece en más de una UBM. |
| 5 | ¿Errores frecuentes de digitación? | Principalmente el RUN. |
| 6 | ¿Usan listas de valores fijos? | Sí, para AFP, Arma, Categoría, Ciudad, Estado civil, Grado, Grupo sanguíneo, Isapre, Profesión, Religión, UAC, UBM. |
| 7 | ¿De dónde provienen esos valores? | De documentos oficiales militares o normativas nacionales. |
| 8 | ¿Cómo registran ascensos y condecoraciones? | Mediante resolución en papel enviada a DIVPER, que se guarda y se replica en base de datos. |
| 9 | ¿Han perdido resoluciones? | Sí, en ocasiones se extravían y deben solicitarse al organismo ministerial. |
| 10 | ¿Qué esperan del sistema? | Tener un listado con los reservistas y su historial completo (datos personales, militares y actos). |
| 11 | ¿Trabajan simultáneamente varias personas? | Depende del área, cada una maneja su propio método. |
| 12 | ¿Desean búsqueda filtrable solo por RUT y nombre? | Sí, sería un gran aporte para agilizar consultas. |

## Seguridad y control

| **Nº** | **Pregunta** | **Respuesta resumida** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ¿Quién administra los usuarios? | El jefe del departamento, el programador y un designado por el jefe. |
| 2 | ¿Cuentas personales o genéricas? | Cuentas personales para funcionarios que gestionen reservistas. |
| 3 | ¿2FA en cada inicio de sesión? | Sí, obligatorio para reforzar seguridad. |
| 4 | ¿Registrar quién crea/modifica datos? | No es necesario por ahora. |
| 5 | ¿Jerarquía de acceso a información? | DIVPER ve todo; UAC sus unidades dependientes; UBM solo sus reservistas. |
| 6 | ¿Frecuencia de respaldos? | Trimestralmente. |

# Conclusiones de la elicitación

* Existe una necesidad real de centralización y trazabilidad de la información del personal de la Reserva, actualmente dispersa en archivos Excel y documentos físicos.
* Se requiere una plataforma web institucional que permita:
* Consolidar datos personales, militares y administrativos.
  + Gestionar resoluciones en formato digital (PDF).
  + Controlar el acceso según jerarquía institucional.
  + Fortalecer la seguridad mediante autenticación 2FA.
  + La prioridad inicial está en la gestión de reservistas y actos administrativos, dejando los reportes y auditorías para fases posteriores.
* Se definió un plan de respaldo trimestral como parte del control de continuidad operativa.

# Resultados esperados

A partir de esta elicitación se obtendrán:

* Requisitos funcionales y no funcionales del sistema SIGEPER.
* Base para la construcción de historias de usuario.
* Insumos para la definición de casos de uso y modelado BPMN 2.0.

La información obtenida permitirá construir un sistema web robusto, seguro y alineado con la estructura jerárquica del Ejército de Chile, garantizando una administración moderna y trazable del personal de la Reserva.