

# Mejoramiento de Calidad de Servicios Informáticos utilizando ITIL<sup>1</sup>

## Catálogo de Niveles de Servicio SIGFE 2.0

---

<sup>1</sup> Infrastructure Technology Information Library



## Identificación del Documento

---

**Tipo de documento:** Entregable

---

**Código Documento:** Catálogo de Servicios SIGFE 2.0

---

**Versión:** 1.0                      **Nº total de páginas:** 11

---

**Fecha Creación:** 02/01/2016                      **Fecha de Modificación:**

---

## Historia de Cambios

---

| Versión | Autor        | Descripción del Cambio | Fecha      |
|---------|--------------|------------------------|------------|
| V 1.0   | Juan Camacho | Carlos Versión Inicial | 31/12/2019 |

---

# Índice

|          |   |          |
|----------|---|----------|
| <b>1</b> | <b>CATÁLOGO DE SERVICIOS</b>  | <b>4</b> |
| 1.1      | INTRODUCCIÓN  | 4        |
| 1.2      | OBJETIVOS DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS   | 4        |
| 1.3      | RESPONSABILIDADES GENERALES   | 5        |
| 1.3.1    | <i>Dirección de Presupuesto (DIPRES)</i>                                      | 5        |
| 1.3.2    | <i>División Tecnologías de la Información (DTI)</i>                           | 5        |
| 1.4      | DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS TI   | 6        |
| 1.4.1    | <i>Incidentes</i>   | 6        |
| 1.4.2    | <i>Requerimientos</i>   | 6        |
| 1.5      | COMPROMISOS INTERNOS (DIPRES)   | 7        |
| 1.5.1    | <i>Compromisos marco</i>  | 7        |
| 1.5.2    | <i>Resumen tiempos de resolución a incidentes y requerimientos SIGFE 2.0:</i> | 8        |
| 1.5.3    | <i>Descripción de conceptos asociados a compromisos genéricos:</i>            | 8        |
| 1.5.4    | <i>Descripción de conceptos asociados a compromisos específicos:</i>          | 9        |
| 1.5.4.1  | <i>Incidentes</i>   | 9        |
| 1.5.4.2  | <i>Requerimientos</i>   | 9        |
| 1.5.5    | <i>Definición de compromisos internos</i>                                     | 10       |
| 1.5.5.1  | <i>Incidentes</i>   | 10       |
| 1.5.5.2  | <i>Requerimientos</i>   | 12       |



# 1 Catálogo de Servicios

## 1.1 Introducción

El presente catálogo de uso interno de la División Tecnologías de la Información (DTI) de la Dirección de Presupuestos presenta los servicios TI entregados a los usuarios del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado 2.0 (SIGFE 2.0), condiciones de entrega de éstos y los niveles de servicio de cada uno de los compromisos específicos relacionados.

Actualmente la segunda versión del SIGFE se encuentra en proceso de implantación y despliegue de funcionalidades, de acuerdo a estos antecedentes el presente catálogo contiene específicamente compromisos acotados a tres líneas principales de servicios a los usuarios: incidentes que impiden cierre mensual, creación de iniciativas de inversión y requerimientos de información con oficio.

A efectos de la exposición del catálogo, éste ordena los servicios que presta la Dirección de Presupuestos en relación al SIGFE 2.0 en dos grandes grupos: incidentes y requerimientos.

## 1.2 Objetivos del Catálogo de Servicios

- Disponibilizar información para la gestión interna de los servicios TI entregados por DIPRES en relación al SIGFE 2.0.
- Alinear las expectativas que tiene DIPRES sobre los servicios entregados por SIGFE 2.0.

## 1.3 Responsabilidades Generales

### 1.3.1 Dirección de Presupuestos (DIPRES)

- Realizar seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio internos

### 1.3.2 División Tecnologías de la Información (DTI)

- Definir y mantener el Catálogo de Servicios TI interno
- Responsable de la integridad de la información de los servicios TI
- Generar los reportes de cumplimiento de los compromisos correspondientes

## 1.4 Descripción de los Servicios TI

### 1.4.1 Incidentes

| Servicio  | Descripción   |
|---|---|
| Asistencia Técnica en aplicativo SIGFE 2.0 (Incidentes) | Servicio de resolución de error en el aplicativo reportadas por las instituciones. Considera la evaluación de antecedentes, diseño de soluciones y la corrección de fallas. |

### 1.4.2 Requerimientos

| Servicio                                  | Descripción   |
|---|---|
| Atención de requerimientos de información | Servicio que analiza, evalúa y resuelve los requerimientos de información enviados por los organismos rectores e instituciones públicas que utilizan SIGFE. |
| Carga de Proyectos BIP                    | Servicio de poblamiento automatizado de Proyectos BIP en el catálogo de Iniciativas de Inversión.   |

## 1.5 Compromisos Internos (DIPRES)

En el presente apartado se incorporan los compromisos internos que regirán la implementación del proceso, así como los compromisos para cada uno de los servicios definidos, describiendo previamente, los conceptos asociados a los niveles de servicios definidos, a los cuales se les asigna valor.

### 1.5.1 Compromisos marco

Se considerará los siguientes tiempos máximos de resolución a incidentes y requerimientos:

- Los incidentes que se reporten y que impidan el cierre mensual, tendrán un tiempo de resolución de hasta 3 días hábiles.
- Los requerimientos de mantención de configuración carga BIP y de información, tendrán un tiempo de resolución de hasta 6 y 8 días hábiles, respectivamente.

**Si en la actividad de resolución de incidencias o requerimientos, es solicitado que el usuario deba realizar actividades que son necesarias para la resolución, el tiempo requerido por el usuario no formará parte de los tiempos de respuesta comunicados.**

El Catálogo de Servicios SIGFE 2.0 de uso interno, así como sus actualizaciones, será publicado en la página <https://sigfe.dipres.gob.cl> sección “Documentos”.

### 1.5.2 Resumen tiempos de resolución a incidentes y requerimientos SIGFE 2.0:

| Servicio  | Compromiso   | Tiempos de Resolución |
|---|--|-----------------------|
| Asistencia Técnica en aplicativo SIGFE 2.0 (Incidentes) | Tiempo resolución error aplicativo que impiden cierre periódico. | 3 días                |
| Atención de Requerimientos de Información               | Tiempo de respuesta a requerimiento de información con oficio.   | 8 días                |
| Carga Proyectos BIP                                     | Tiempo de resolución de carga de proyectos BIP.                  | 6 días                |

### 1.5.3 Descripción de conceptos asociados a compromisos genéricos:

Dentro de los niveles de servicio, existen compromisos de tipo genérico, es decir, que afectan a todos los Servicios definidos y otros de carácter específico, esto es que solo afectan a algunos de los Servicios.

Los niveles de servicios que afectan a todos los servicios definidos son:

- Horario: Nivel de servicio asociado al tiempo o periodo en el cual se encuentra disponible el servicio para acceso de los usuarios.
- Cobertura: Nivel de servicio asociado a la identificación de usuarios destinatarios de los servicios proporcionados por DIPRES en relación al SIGFE 2.0
- Soporte: Nivel de servicio asociado al horario en que se proporciona asistencia en la resolución de incidencias y atención de requerimientos asociados a la entrega del servicio.

### 1.5.4 Descripción de conceptos asociados a compromisos específicos:

Los niveles de servicios que afectan sólo a algunos de los servicios definidos se describen a continuación, efectuando la separación por cada uno de los servicios a los cuales afecta.

#### 1.5.4.1 INCIDENTES

| Servicio  | Compromiso                         | Descripción  |
|---|------------------------------------|--|
| Asistencia Técnica en aplicativo SIGFE 2.0 (Incidentes) | Tiempo resolución error aplicativo | Nivel de servicio que establece el tiempo máximo de resolución de los errores del aplicativo que impiden cierre periódico. |

#### 1.5.4.2 REQUERIMIENTOS

| Servicio                     | Compromiso  | Descripción   |
|------------------------------|---|---|
| Requerimiento de Información | Tiempo de respuesta a requerimiento de información con oficio | Nivel de servicio que establece el tiempo máximo en dar una respuesta al usuario respecto del requerimiento de información con oficio. <sup>2</sup> |
| Carga Proyectos              | Tiempo de resolución de Carga de Proyectos BIP                | Nivel de servicio que establece el tiempo máximo para la carga de   |
| Servicio                     | Compromiso  | Descripción   |
| BIP                          |   | proyectos BIP en la base transaccional.   |

#### 1.5.5 Definición de compromisos internos

A continuación se presenta el detalle del valor asociado a cada concepto de compromiso definido en el apartado anterior, separado por servicio.

---

<sup>2</sup> El presente compromiso interno comprenderá al periodo de gestión del requerimiento y respuesta al oficio, hasta la visación del Jefe de la DTI para su despacho a la Subdirección de Presupuestos, en los casos que corresponda.



### 1.5.5.1 INCIDENTES

#### 1.5.5.1.1 Asistencia Técnica en aplicativo SIGFE 2.0 (Incidentes)

| Compromiso | Valor   |
|------------|---|
| Horario    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodo de cierre<sup>3</sup>: Atención de Solicitudes de Servicio para usuarios SIGFE: Lunes a Viernes 5 x11 + Sábado 1x4 (si se encuentra entre los días 5 y 8 del mes).</li> <li>• Período de no cierre: 4x9 + 1x8 (para el día viernes)</li> </ul> |
| Cobertura  | Instituciones que operan con SIGFE 2.0  |
| Soporte    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Período de cierre: Atención de Solicitudes de Servicio para personal SIGFE: Lunes a Viernes Cierre 5 x12 + Sábado 1x5 (si se encuentra entre los días 5 y 8 del mes).</li> </ul>   |

| Compromiso                                    | Valor   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Período de no cierre: 4x9 + 1x8 (para el día viernes)</li> </ul> |
| Tiempo de resolución soporte error aplicativo | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impiden cierre: 3 días hábiles</li> </ul>                        |

---

<sup>3</sup> Se entenderá como periodo de cierre al comprendido entre el 1 y 8 del mes o día hábil siguiente.  
DTI - DIPRES / 31/12/2019

## 1.5.5.2 REQUERIMIENTOS

### 1.5.5.2.1 Atención de requerimientos de información

| Compromiso   | Valor   |
|--|---|
| Horario  | 4x9 + 1x8 (para el día viernes)                                     |
| Cobertura  | Instituciones que operan con SIGFE 2.0                              |
| Soporte  | 4x9 + 1x8 (para el día viernes)                                     |
| Tiempo de respuesta a requerimientos de información con oficio | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 8 Días hábiles.</li> </ul> |

### 1.5.5.2.2 Carga de Proyectos BIP

| Compromiso                                     | Valor  |
|--|--|
| Horario  | 4x9 + 1x8 (para el día viernes)  |
| Cobertura                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instituciones Públicas que operan con SIGFE 2.0</li> <li>▪ Instituciones que homologan a SIGFE 2.0</li> </ul> |
| Soporte  | 4x9 + 1x8 (para el día viernes)  |
| Tiempo de resolución de carga de proyectos BIP | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 6 Días hábiles.</li> </ul>  |