



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos
División de Tecnologías de la Información

29.09.09/Reg. TI-196/09

OF.CIRCULAR N° 30 /

ANT.: Circular N° 31 del 26.10.2007

MAT.: Informa implementación de niveles de servicio en la atención de usuarios SIGFE

SANTIAGO, 30 SET. 2009

DE : SERGIO GRANADOS AGUILAR
SUBDIRECTOR DE PRESUPUESTOS

A : SEÑORES (A) JEFES DE SERVICIO DE LA ENTIDADES PUBLICAS

Con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que la Dirección de Presupuestos, a través del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), entrega a todos sus usuarios, durante el año 2007 se decidió la implementación de un modelo de calidad especialmente orientado a este propósito. Se seleccionó el modelo ITIL (Infrastructure Technology Information Library), estándar mundial, el cual está basado en una colección de las mejores prácticas en la materia, clasificadas por niveles de madurez y organizadas en procesos específicos.

La implementación de este modelo de calidad ha alcanzado las metas propuestas. Uno de sus resultados es la identificación de cada uno de los servicios que SIGFE entrega a sus usuarios, con sus respectivos tiempos de respuesta, obtenidos a partir de mediciones empíricas. Esto constituye lo que se denominará el Catálogo de Servicios de SIGFE.

En función de lo anterior, a partir del 01 de Octubre del presente, la DIPRES establece compromisos públicos de tiempos de respuesta para el conjunto de servicios incorporados en el mencionado catálogo, clasificados en tres grupos: incidentes por uso de SIGFE, requerimientos y servicios complementarios. La individualización de cada servicio, su descripción y los compromisos relacionados, se encuentran detallados en la sección Documentos del sitio web de SIGFE: <http://sigfe.sigfe.cl>, sitio en el cual se publicarán también los reportes de cumplimiento mensuales de los niveles de servicio definidos.

Esta iniciativa materializa el esfuerzo de la DIPRES por mejorar la calidad de los servicios que se prestan desde SIGFE, estableciendo roles, procesos y compromisos que hacen más predecible sus tiempos de respuesta y que a partir de la fecha señalada, inician un ciclo de mejoramiento continuo.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,



Sergio Granados Aguilar
Sergio Granados Aguilar
Subdirector de Presupuestos

DISTRIBUCION:

- Destinatario
- División de Tecnologías de la Información-DIPRES