

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

## Catálogo de Niveles de Servicios de Menor Críticidad 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:** 15/12/2018                      **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 DE MENOR CRITICIDAD .....</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 Presupuestos (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> .....	11

# 1 Catálogo de Servicios de Menor Criticidad

## 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 de menor criticidad 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.

La segunda versión del SIGFE se encuentra en su fase final de implantación y despliegue de funcionalidades; contexto en el cual el presente catálogo describe compromisos de tiempo de resolución para servicios de menor criticidad acotados a dos líneas específicas: incidentes que no impiden cierre mensual y mantención de configuración.

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
Mantenión de configuración	Servicio de apoyo en la mantención de poblamiento de catálogos de SIGFE.

## 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 no impidan el cierre mensual, tendrán un tiempo de resolución de hasta 6 días hábiles.
- Los requerimientos de mantención de configuración tendrán un tiempo de resolución de hasta 5 hábiles.

**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 <http://sigfe.sigfe.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 NO impiden cierre periódico.	6 días
Mantenimiento de Configuración	Tiempo de resolución de Mantenimiento de Configuración.	5 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 sólo 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 que impide cierre periódico.	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo de resolución de los errores del aplicativo que NO impiden cierre periódico.

##### 1.5.4.2 REQUERIMIENTOS

Servicio	Compromiso	Descripción
Mantenimiento de Configuración	Tiempo de resolución de Mantenimiento de Configuración	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo para resolver la mantención de configuración solicitada.

#### 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.

### 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>1</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> <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>▪ No impiden cierre: 6 días hábiles</li> </ul>

### 1.5.5.2 REQUERIMIENTOS

#### 1.5.5.2.1 *Mantenimiento de Configuración*

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 Mantenimiento de Configuración	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 Días hábiles.</li> </ul>

<sup>1</sup> Se entenderá como periodo de cierre al comprendido entre el 1 y 8 del mes o día hábil siguiente.



