



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

Mejoramiento de Calidad de Servicios Informáticos utilizando ITIL¹

Catálogo de Niveles de Servicio SIGFE

¹ Infrastructure Technology Information Library



Identificación del Documento

Tipo de documento:	Entregable		
Código Documento:	Catálogo de Servicios SIGFE		
Versión:	1.0	Nº total de páginas:	31
Fecha Creación:	01/10/2009	Fecha de Modificación:	

Historia de Cambios

Versión	Autor	Descripción del Cambio	Fecha
V 1.0	Juan Camacho	Carlos Versión Final	01/10/2009



Índice

1	CATÁLOGO DE SERVICIOS	4
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>Instituciones públicas</i>	5
1.4	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS TI	6
1.4.1	<i>Incidentes</i>	6
1.4.2	<i>Requerimientos</i>	6
1.4.3	<i>Servicios complementarios</i>	7
1.5	COMPROMISOS	10
1.5.1	<i>Compromisos marco</i>	10
1.5.2	<i>Resumen de tiempos de respuesta máximos a incidentes y requerimientos:</i>	11
1.5.3	<i>Descripción de conceptos asociados a compromisos genéricos:</i>	13
1.5.4	<i>Descripción de conceptos asociados a compromisos específicos:</i>	13
1.5.4.1	<i>Incidentes</i>	13
1.5.4.2	<i>Requerimientos</i>	14
1.5.4.3	<i>Servicios complementarios</i>	17
1.5.5	<i>Definición de compromisos</i>	19
1.5.5.1	<i>Incidentes</i>	20
1.5.5.2	<i>Requerimientos</i>	20
1.5.5.3	<i>Servicios complementarios</i>	24
2	REPORTABILIDAD	31



1 Catálogo de Servicios

1.1 Introducción

El presente catálogo presenta los servicios TI entregados a los usuarios del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), con la finalidad que sean conocidos por los organismos rectores e instituciones públicas que operan con el mismo.

Considera además la descripción de las responsabilidades de los actores involucrados en los servicios TI, de los recursos necesarios y condiciones de entrega de éstos, así como la definición de los niveles de servicio de cada uno de los compromisos específicos relacionados.

A efectos de la exposición del catalogo, éste ordena los servicios que presta la Dirección de Presupuestos en relación al SIGFE en tres grandes grupos: incidentes por uso de SIGFE, requerimientos y servicios complementarios.

1.2 Objetivos del Catálogo de Servicios

- Disponibilizar información de los servicios TI entregados por DIPRES en relación al SIGFE a los organismos rectores e instituciones públicas.
- Alinear las expectativas que tienen los organismos rectores e instituciones públicas sobre los servicios entregados por DIPRES en relación al SIGFE.
- Dar a conocer las responsabilidades de las instituciones públicas y de la DIPRES en relación al SIGFE, en lo que refiere a la entrega de los servicios y al consumo de éstos.



1.3 Responsabilidades Generales

1.3.1 Dirección de Presupuestos (DIPRES)

- Definir y mantener el Catálogo de Servicios TI
- Responsable del seguimiento y control de la entrega de los servicios TI
- Realizar seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio
- Responsable de la difusión de los servicios TI al interior de DIPRES, organismos rectores e instituciones públicas.
- Usar los canales de comunicación definidos para la entrega de la información de los servicios TI.
- Entregar a los organismos rectores e instituciones públicas los reportes de cumplimiento de los compromisos.
- Responsable de la integridad de la información de los servicios TI
- Realizar recomendaciones sobre los servicios entregados por DIPRES en relación al SIGFE que permitan mejorar los niveles de servicio.

1.3.2 Instituciones públicas

- Conocer los servicios TI entregados por DIPRES en relación al SIGFE y reportes de cumplimiento de los compromisos correspondientes.
- Manejo de los canales de comunicación definidos para la utilización de los servicios TI.



1.4 Descripción de los Servicios TI

1.4.1 Incidentes

Servicio	Descripción
Asistencia Técnica en aplicativo SIGFE (Incidentes)	Servicio de resolución de fallas 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
Asistencia en funcionalidades SIGFE (Consultas)	Apoyo a las instituciones ante consultas relacionadas con desconocimiento en la utilización de las funcionalidades del SIGFE.
Atención de requerimientos de información y capacitación	Servicio que analiza, evalúa y resuelve los requerimientos de información enviados por los organismos rectores e instituciones públicas, así como solicitudes de capacitación.
Mantenimiento de configuración	Servicio de apoyo en la mantención de poblamiento de catálogos del SIGFE.
Carga de Proyectos BIP	Servicio de poblamiento de Proyectos BIP en el catálogo de Iniciativas de Inversión y mantención de información sobre tramitación y autorizaciones de éstos.



Servicio	Descripción
Administración de acceso a SIGFE transaccional	Servicio de creación, mantenimiento y perfilamiento de usuarios de los aplicativos SIGFE Transaccional.
Administración de acceso a SIGFE Gestión	Servicio de creación, mantenimiento y perfilamiento de usuarios de los aplicativos SIGFE Gestión.
Consultoría para integración procesos financieros con el SIGFE	Actividades de apoyo a las instituciones que permiten la integración de sus procesos financieros con las funcionalidades que entrega SIGFE. En general, considera análisis de la situación, visitas a terreno, entrevistas, etc.
Carga de Modificaciones Presupuestarias (DIPRES)	Interoperabilidad entre los servicios de SIGFE y el Sistema de Información de Afectación Presupuestaria de la Dirección de Presupuestos, a través de un protocolo específico, que permite la actualización de la Ley de Presupuestos del SIGFE Gestión.

1.4.3 Servicios complementarios

Servicio	Descripción
Ejecución presupuestaria mensual (DIPRES)	Disponibilización de información, dirigida a la Dirección de Presupuestos, referente a la ejecución presupuestaria de entes homologados e instituciones públicas que operan con SIGFE, mediante la actualización de información del portal de SIGFE Gestión.



Servicio	Descripción
Informes Analítico y Agregado (CGR)	Generación de reportes especiales mensuales a partir de la información financiera de las instituciones públicas disponible en SIGFE Gestión y entrega de ésta a la Contraloría General de la República, a través de medios de almacenamiento óptico.
Capacitación Operativa	Actividades necesarias para la entrega de los cursos de capacitación a funcionarios operativos de las instituciones.
Capacitación Ejecutiva	Actividades necesarias para la entrega de los cursos de capacitación a funcionarios ejecutivos de las instituciones.
Capacitación Monitores	Actividades necesarias para la entrega de los cursos de capacitación a funcionarios que cumplirán el rol de monitores SIGFE dentro de la institución.
Configuración Global (DIPRES)	Servicio de apoyo en la definición de estructuras y poblamiento de catálogos de SIGFE requeridos por los Organismos rectores y aplicables a todas las Instituciones Públicas que forman parte del Gobierno Central.
Configuración Anual Sectorial y Transaccional	Servicio de apoyo en la definición de estructuras y poblamiento de catálogos de SIGFE entregado a sectores - instituciones que operan con el aplicativo. Además considera la entrega de las bases transaccionales para el nuevo ejercicio presupuestario.



Servicio	Descripción
Configuración Anual Homologados	Servicio de apoyo en la definición de estructuras y poblamiento de catálogos de SIGFE, entregado a instituciones que continúan operando sus sistemas en producción y que informan mensualmente sus movimientos financieros a la DIPRES.
Reportabilidad SIGFE Gestión	Disponibilización de información a través de reportes en SIGFE Transaccional de los siguientes tipos: <ul style="list-style-type: none">▪ reportes predefinidos▪ reportes personalizados
Reportabilidad SIGFE Transaccional	Disponibilización de información a través de reportes predefinidos en SIGFE Transaccional
Transmisión de datos Homologados (Integración Web)	Interoperabilidad entre los servicios SIGFE e instituciones homologadas a través de un protocolo específico.
Transmisión de datos a través de Interfaz	Carga de transacciones mediante la transmisión de datos para su posterior registro y procesamiento en SIGFE Transaccional.
Registro presupuestario y contable en SIGFE Transaccional	Proveer un medio de registro a las instituciones públicas para el ingreso y validación de datos asociados a operaciones presupuestarias y contables.



1.5 Compromisos

En el presente apartado se incorporan los compromisos marco 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 entenderá como periodo de cierre al comprendido entre el 1 y 8 del mes o día hábil siguiente.

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

- Los incidentes que se reporten en periodo de cierre y que impidan el cierre mensual, tendrán un tiempo de respuesta de hasta 2 días hábiles.
- Los incidentes que se reporten en periodo de cierre y no impidan cierre, los incidentes que se reporten en periodo de no cierre y que impidan o no el cierre, así como los que afecten el cierre anual, tendrán un tiempo de respuesta de hasta 5 días hábiles.
- Los requerimientos de información, capacitación, mantención de configuración, administración de acceso y consultoría tendrán un tiempo de respuesta de hasta 8 días 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.

En la medida que existan situaciones que impidan el cumplimiento de entrega de soluciones en los plazos definidos, éstos serán reprogramados e informados al usuario como máximo medio día antes de su entrega y dos horas hábiles antes para incidencias que se reporten en periodo de cierre y que impidan el cierre mensual.

Se observará los siguientes horarios de soporte a incidentes y requerimientos:

- Periodo de cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes) y
- Periodo distinto al de cierre: 4x9 + 1x8 (viernes).



El Catálogo de Servicios SIGFE, así como sus actualizaciones, será publicado en la página <http://sigfe.sigfe.cl> sección "Documentos".

1.5.2 Resumen de tiempos de respuesta máximos a incidentes y requerimientos:

Servicio	Compromiso	Tiempos máximos de respuesta (*)	
		Impiden Cierre	No impiden Cierre
Asistencia Técnica en aplicativo SIGFE (Incidentes)	Tiempo resolución error aplicativo	2 días	5 días
	Tiempo resolución descuadre de efectivo	2 días	5 días
	Tiempo resolución desbloqueo cuenta corriente	1 hora	
	Tiempo de resolución incidencia técnica asociada a HW y SW de usuarios	4 Horas	
	Tiempo resolución incidencia interfaz vertical	2 días	5 días
Asistencia en funcionalidades SIGFE (Consultas)	Tiempo máximo de respuesta a requerimiento de consultas	6 Horas	
Atención de Requerimientos de información y capacitación	Tiempo de respuesta a solicitud de capacitación programada	3.5 días	
	Tiempo de respuesta a solicitud de capacitación no programada.	4 días	
	Tiempo de respuesta a requerimiento de información sin oficio	7días	
	Tiempo de respuesta a requerimiento de información con oficio	8 días	



Servicio	Compromiso	Tiempos máximos de respuesta (*)	
		Impiden Cierre	No impiden Cierre
	Tiempo de respuesta generación respaldo pre cierre	1 Hora	
Mantenión de Configuración	Tiempo de resolución de Mantenión de Configuración	2 días	4 días
Carga Proyectos BIP	Tiempo de resolución de carga de proyectos BIP	3 días	
Administración de Acceso – SIGFE Transaccional	Tiempo máximo desbloqueo administradores	6 horas	
	Tiempo de cambio de usuario transaccional	1.5 días	
	Tiempo máximo creación de administradores	3.5 días	
Administración de Acceso – SIGFE Gestión	Tiempo máximo desbloqueo de claves de usuarios	6 horas	
Consultoría para integración procesos financieros con el SIGFE	Tiempo máximo de inicio de consultoría	5 días	
Carga Modificaciones Presupuestarias (DIPRES)	Tiempo de resolución de carga de modificaciones presupuestarias	4 días	

(*) Horas y días hábiles



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, es decir, 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 usuarios destinatarios de los servicios proporcionados por el DIPRES en relación al SIGFE.
- **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 (Incidentes)	Tiempo de resolución error aplicativo	Nivel de servicio que establece el tiempo de resolución de los errores del aplicativo.
	Tiempo de resolución descuadre de efectivo	Nivel de servicio que establece el tiempo de resolución de descuadre



Servicio	Compromiso	Descripción
		de efectivo.
	Tiempo de resolución desbloqueo cuenta corriente	Nivel de servicio que establece el tiempo de resolución de desbloqueo cuenta corriente.
	Tiempo de resolución incidencia técnica asociada a HW y SW de usuarios	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo en que se debe resolver una incidencia técnica asociada a HW y SW de usuarios.
	Tiempo de resolución incidencia interfaz vertical	Nivel de servicio que establece el tiempo de resolución de incidencia interfaz vertical

1.5.4.2 REQUERIMIENTOS

Servicio	Compromiso	Descripción
Asistencia en funcionalidades SIGFE (Consultas)	Tiempo máximo de respuesta a requerimiento de consultas	Nivel de servicio que establece el plazo máximo en que se debe dar respuesta al usuario respecto de la asesoría solicitada.
Atención de Requerimientos de información y capacitación	Tiempo de respuesta a solicitud de capacitación programada	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo en dar una respuesta al usuario respecto de la solicitud de capacitación programada.
	Tiempo de respuesta a	Nivel de servicio que establece el



Servicio	Compromiso	Descripción
	solicitud de capacitación no programada.	tiempo máximo en dar una respuesta al usuario respecto de la solicitud de capacitación no programada.
	Tiempo de respuesta a requerimiento de información sin oficio	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo en dar una respuesta al usuario respecto del requerimiento de información mediante Service Desk.
	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
	Tiempo de respuesta generación respaldo pre cierre	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo en generar respaldo pre cierre
Mantenimiento de Configuración	Tiempo de resolución de Mantenimiento de Configuración	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo de resolución de la solicitud de mantenimiento de configuración
Carga Proyectos BIP	Tiempo de resolución de carga de proyectos BIP	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo para la carga de proyectos BIP.
Administración de Acceso – SIGFE	Tiempo máximo desbloqueo administradores	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo de demora del desbloqueo de administrador en



Servicio	Compromiso	Descripción
Transaccional		SIGFE Transaccional.
	Tiempo de cambio de usuario transaccional	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo de demora de un cambio de usuario transaccional.
	Tiempo máximo creación de administradores	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo de demora en la creación de administradores del SIGFE Transaccional.
Administración de Acceso – SIGFE Gestión	Tiempo máximo desbloqueo de claves de usuarios	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo de desbloqueo de usuarios del SIGFE Gestión.
Consultoría para integración procesos financieros con el SIGFE	Tiempo máximo de inicio de consultoría	Nivel de servicio que establece el plazo máximo en que se debe dar comienzo a la consultoría solicitada.
Carga Modificaciones Presupuestarias	Tiempo de resolución de carga de modificaciones presupuestarias	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo de carga de modificaciones presupuestarias requeridas por DIPRES.



1.5.4.3 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Servicio	Compromiso	Descripción
Ejecución presupuestaria Mensual (DIPRES)	Instituciones	Nivel de servicio que identifica a las instituciones públicas cuya información debe estar incorporada en el servicio entregado
	Periodo	Nivel de Servicio que establece el periodo de preparación de la información para la entrega del servicio y el periodo de disponibilización del servicio
Informes Analíticos y Agregados (CGR)	Instituciones	Nivel de servicio que identifica a las instituciones públicas cuya información debe estar incorporada en el servicio entregado
	Periodo	Nivel de Servicio que establece el periodo de preparación de la información para la entrega del servicio y el periodo de disponibilización del servicio
Capacitación Operativa	Horas Pedagógicas por capacitación	Nivel de servicio que establece el número de horas pedagógicas por capacitación.
	Tiempo de entrega informe de resultados de capacitación realizada	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo para la entrega del informe de capacitación realizada.



Servicio	Compromiso	Descripción
Capacitación Ejecutiva	Horas Pedagógicas por capacitación	Nivel de servicio que establece el número de horas pedagógicas por capacitación.
	Tiempo de entrega informe de resultados de capacitación realizada	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo para la entrega del informe de capacitación realizada.
Capacitación Monitores	Horas Pedagógicas por capacitación	Nivel de servicio que establece el número de horas pedagógicas por capacitación.
	Tiempo de entrega informe de resultados de capacitación realizada	Nivel de servicio que establece el tiempo máximo para la entrega del informe de capacitación realizada.
Configuración Global (DIPRES)	Plazo inicio del proceso	Nivel de servicio que establece el plazo máximo en que se da inicio al proceso de configuración global.
	Plazo de carga en aplicativo	Nivel de servicio que establece el plazo máximo para carga de configuración global en aplicativo
Configuración Anual Sectorial y Transaccional	Plazo inicio del proceso	Nivel de servicio que establece el plazo máximo en que se debe dar inicio al proceso de configuración anual Transaccional.
	Envió de antecedentes	Nivel de servicio que establece el plazo máximo para el envío de antecedentes de configuración a sectores e instituciones



Servicio	Compromiso	Descripción
	Reuniones con instituciones	Nivel de servicio que establece el plazo máximo para reunirse con instituciones y sectores
	Plazo de puesta en producción de configuración ejercicio siguiente en SIGFE Transaccional	Nivel de servicio que establece el plazo máximo en que las bases transaccionales del ejercicio siguiente deben estar en producción.
Configuración Anual Homologados	Plazo inicio del proceso	Nivel de servicio que establece el plazo máximo en que se debe dar inicio al proceso de configuración anual homologados.
	Envío de antecedentes	Nivel de servicio que establece el plazo máximo para el envío de antecedentes de configuración
	Reuniones con entes homologados	Nivel de servicio que establece el plazo máximo para reunirse con entes homologados.
	Plazo de actualización de configuración ejercicio siguiente en SIGFE Gestión	Nivel de servicio que establece el plazo máximo en que se debe actualizar la configuración anual de homologados en SIGFE Gestión.

1.5.5 Definición de compromisos

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 (Incidentes)*

Compromiso	Valor
Horario	<ul style="list-style-type: none">Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes)No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)
Cobertura	Instituciones que operan con SIGFE
Soporte	<ul style="list-style-type: none">Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes)No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)
Tiempo de resolución soporte error aplicativo	<ul style="list-style-type: none">Impiden cierre: Hasta 2 días hábilesNo impiden cierre: Hasta 5 días hábiles
Tiempo de resolución descuadre de efectivo.	<ul style="list-style-type: none">Impiden cierre: Hasta 2 días hábilesNo impiden cierre: Hasta 5 días hábiles
Tiempo de resolución desbloqueo cuenta corriente	<ul style="list-style-type: none">Hasta 1 Hora hábil.
Tiempo de resolución incidencia técnica asociada a HW y SW de usuarios.	<ul style="list-style-type: none">Hasta 4 Horas hábiles.
Tiempo resolución incidencia interfaz vertical	<ul style="list-style-type: none">Impiden cierre: Hasta 2 días hábilesNo impiden cierre: Hasta 5 días hábiles

1.5.5.2 REQUERIMIENTOS

1.5.5.2.1 *Asistencia en funcionalidades SIGFE (Consultas)*

Compromiso	Valor
Horario	<ul style="list-style-type: none">Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes)No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)
Cobertura	Instituciones que operan con SIGFE
Soporte	<ul style="list-style-type: none">Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes)No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)



Compromiso	Valor
Tiempo máximo de respuesta a requerimiento de consultas	<ul style="list-style-type: none"> Hasta 6 Horas hábiles

1.5.5.2.2 Atención de requerimientos de información y capacitación

Compromiso	Valor
Horario	<ul style="list-style-type: none"> Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes) No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)
Cobertura	Instituciones que operan con SIGFE
Soporte	<ul style="list-style-type: none"> Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes) No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)
Tiempo de respuesta a solicitud de capacitación programada	<ul style="list-style-type: none"> Hasta 3.5 Días hábiles.
Tiempo de respuesta a solicitud capacitación no programada	<ul style="list-style-type: none"> Hasta 4 Días hábiles.
Tiempo de respuesta a requerimientos de información sin oficio	<ul style="list-style-type: none"> Hasta 7 Días hábiles.
Tiempo de respuesta a requerimientos de información con oficio	<ul style="list-style-type: none"> Hasta 8 Días hábiles.
Tiempo de respuesta generación respaldo pre cierre	<ul style="list-style-type: none"> Hasta 1 Hora hábil

1.5.5.2.3 Mantención de Configuración

Compromiso	Valor
Horario	<ul style="list-style-type: none"> Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes) No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)



Compromiso	Valor
Cobertura	<ul style="list-style-type: none">▪ Instituciones que operan con SIGFE▪ Instituciones que homologan a SIGFE
Tiempo de resolución de Mantenimiento de configuración	<ul style="list-style-type: none">▪ Impiden cierre: Hasta 2 días hábiles▪ No impiden cierre: Hasta 4 días hábiles

1.5.5.2.4 Carga de Proyectos BIP

Compromiso	Valor
Horario	4x9 + 1x8 (viernes)
Cobertura	<ul style="list-style-type: none">▪ Instituciones Públicas que operan con SIGFE▪ Instituciones que homologan a SIGFE
Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)
Tiempo de resolución de carga de proyectos BIP	<ul style="list-style-type: none">▪ Hasta 3 Días hábiles.

1.5.5.2.5 Administración de Acceso SIGFE Transaccional

Compromiso	Valor
Horario	<ul style="list-style-type: none">▪ Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes)▪ No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)
Cobertura	Instituciones SIGFE transaccional
Soporte	<ul style="list-style-type: none">▪ Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes)▪ No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)
Tiempo máximo desbloqueo administradores.	<ul style="list-style-type: none">▪ Hasta 6 Horas hábiles
Tiempo de cambio de usuario transaccional	<ul style="list-style-type: none">▪ Hasta 1.5 Días hábiles
Tiempo máximo creación de administradores	<ul style="list-style-type: none">▪ Hasta 3.5 Días hábiles



1.5.5.2.6 *Administración de Acceso SIGFE Gestión*

Compromiso	Valor
Horario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes) ▪ No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)
Cobertura	<p>Congreso Nacional, Contraloría General de la República, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Salud, Subsecretaría de Salud Pública, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Corporación Nacional Forestal, Gendarmería de Chile, Instituto de Desarrollo Agropecuario, Servicio Agrícola y Ganadero, Carabineros de Chile, Servicio Nacional de Pesca, Subsecretaría de Bienes Nacionales, Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, Dirección General de Crédito Prendario, Ministerio de Planificación, Ministerio de Economía, Subsecretaría de Educación.</p>
Soporte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes) ▪ No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)
Tiempo máximo desbloqueo usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hasta 6 Horas hábiles

1.5.5.2.7 *Consultoría para integración procesos financieros con SIGFE*

Compromiso	Valor
Horario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes) ▪ No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)
Cobertura	Instituciones que operan con SIGFE
Soporte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes) ▪ No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)
Tiempo máximo de inicio de consultoría	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hasta 5 Días hábiles.



1.5.5.2.8 *Carga Modificaciones Presupuestarias (DIPRES)*

Compromiso	Valor
Horario	4x9 + 1x8 (viernes)
Cobertura	DIPRES
Soporte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes) ▪ No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)
Tiempo de resolución de carga modificaciones presupuestarias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hasta 4 Días hábiles

1.5.5.3 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

1.5.5.3.1 *Ejecución Presupuestaria Mensual (DIPRES)*

Tipo de Información	Compromiso	Valor
Entrega 1 -Información mes vigente	Horario	Día 7 del mes: entrega de información y actualización de datos en el portal de SIGFE Gestión.
	Cobertura	DIPRES
	Instituciones	Cerradas o transmitidas al día 4 del mes.
	Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)
Entrega 2 -Información mes vigente	Horario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Día 12 del mes: entrega de información y actualización de datos en el portal de SIGFE Gestión.
	Cobertura	DIPRES
	Instituciones	Cerradas o transmitidas al día 8 del mes o día hábil siguiente.
	Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)



Tipo de Información	Compromiso	Valor
Entrega 3 -Información mes vigente (Tesoro Público)	Horario	Segundo día de cerrada o transmitida la institución: entrega de información y actualización de datos en el portal de SIGFE Gestión.
	Cobertura	DIPRES
	Instituciones	Cerradas o transmitidas después del día 8.
	Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)
Acceso información meses anteriores	Horario	7x24 al 92%
	Cobertura	DIPRES
	Instituciones	Con procesos de cierre terminados
	Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)

1.5.5.3.2 Informes Analítico y Agregado (CGR)

Tipo de Reporte	Compromiso	Valor
Entrega 1 -Información mes vigente	Periodo	<ul style="list-style-type: none"> Día 15 del mes o hábil siguiente: entrega de la información en medio de almacenamiento óptico.
	Cobertura	CGR
	Instituciones	Cerradas o transmitidas al día 8 del mes o día hábil siguiente.
	Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)
Entrega 2 -Información mes vigente	Periodo	Tercer día de cerrada o transmitida la última institución que opera con SIGFE.



Tipo de Reporte	Compromiso	Valor
	Cobertura	CGR
	Instituciones	Cerradas o transmitidas después del día 8.
	Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)

1.5.5.3.3 Capacitación Operativa

Compromiso	Valor
Horario	Marzo a noviembre, semanas no cierre, según programación
Cobertura	Instituciones públicas que operan SIGFE
Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)
Horas pedagógicas por capacitación	Entre 2 y 40 horas por curso
Tiempo de entrega informe de resultados de la capacitación realizada.	<ul style="list-style-type: none">Hasta 10 Días hábiles.

1.5.5.3.4 Capacitación Ejecutiva

Compromiso	Valor
Horario	Marzo a noviembre, semanas no cierre, según programación
Cobertura	Instituciones públicas que operan SIGFE
Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)
Horas pedagógicas por capacitación	Entre 2 y 24 horas por curso
Tiempo de entrega informe de resultados de la capacitación realizada	<ul style="list-style-type: none">Hasta 10 Días hábiles.



1.5.5.3.5 Capacitación Monitores

Compromiso	Valor
Horario	Marzo a noviembre, semanas no cierre, según programación
Cobertura	Instituciones públicas que operan SIGFE
Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)
Horas pedagógicas por capacitación	60 horas
Tiempo de entrega informe de resultados de la capacitación realizada	<ul style="list-style-type: none">▪ Hasta 10 Días hábiles.

1.5.5.3.6 Configuración Global (DIPRES)

Compromiso	Valor
Cobertura	Dirección de Presupuestos
Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)
Plazo inicio del proceso	<ul style="list-style-type: none">▪ Envío de Propuesta Configuración Global del Proyecto elaborado por DIPRES: Primera semana Agosto.
Plazo de carga en aplicativo	<ul style="list-style-type: none">▪ Configuración cargada en aplicativo: Tercera semana de octubre

1.5.5.3.7 Configuración Anual Sectorial y Transaccional

Compromiso	Valor
Cobertura	Instituciones que operan con SIGFE Transaccional
Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)
Plazo inicio del proceso	<ul style="list-style-type: none">▪ Julio.
Envío antecedentes	<ul style="list-style-type: none">▪ primera quincena Octubre



Reuniones con Instituciones Públicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ hasta 1ra semana noviembre
Plazo de puesta en producción de configuración ejercicio siguiente en SIGFE Transaccional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2da quincena de diciembre

1.5.5.3.8 Configuración Anual homologados

Compromiso	Valor
Cobertura	Instituciones que homologan a SIGFE
Soporte	4x9 + 1x8 (viernes)
Plazo inicio del proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Noviembre.
Envío instrucciones de configuración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Noviembre
Reuniones con entes homologados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ hasta 1ra quincena diciembre
Plazo de actualización de configuración ejercicio siguiente en SIGFE Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2da quincena de enero.

1.5.5.3.9 Reportabilidad SIGFE Gestión

Compromiso	Valor
Horario	7x24 al 92%
Cobertura	Congreso Nacional, Contraloría General de la República, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Salud, Subsecretaría de Salud Pública, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Corporación Nacional Forestal, Gendarmería de Chile, Instituto de Desarrollo Agropecuario, Servicio Agrícola y Ganadero, Carabineros de Chile, Servicio Nacional de Pesca, Subsecretaría de Bienes Nacionales, Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, Dirección General de Crédito Prendario, Ministerio de Planificación, Ministerio de Economía, Subsecretaría de Educación.



Compromiso	Valor
Soporte	<ul style="list-style-type: none">▪ Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes)▪ No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)

1.5.5.3.10 Reportabilidad SIGFE Transaccional

Compromiso	Valor
Horario	7x24 al 98%
Cobertura	Instituciones Públicas que operan con SIGFE
Soporte	<ul style="list-style-type: none">▪ Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes)▪ No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)

1.5.5.3.11 Transmisión de datos Homologados (Integración Web)

Compromiso	Valor
Horario	7x24 al 96%
Cobertura	Instituciones homologadas
Soporte	<ul style="list-style-type: none">▪ Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes)▪ No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)

1.5.5.3.12 Transmisión de datos a través de Interfaz

Compromiso	Valor
Horario	7x24 al 96%
Cobertura	Instituciones certificadas



Compromiso	Valor
Soporte	<ul style="list-style-type: none">▪ Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes)▪ No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)

1.5.5.3.13 Registro Presupuestario y Contable SIGFE Transaccional

Compromiso	Valor
Horario	7x24 al 98%
Cobertura	Instituciones Públicas que operan con SIGFE
Soporte	<ul style="list-style-type: none">▪ Cierre: 5x13 + 1x4 (si el día sábado está entre los días 5 y 8 del mes)▪ No cierre: 4x9 + 1x8 (viernes)



2 Reportabilidad

En beneficio de la transparencia que requiere el proceso, los reportes de cumplimiento de los niveles de servicio definidos serán publicados mensualmente en <http://sigfe.sigfe.cl>