



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos  
Proyecto SIGFE

Reg. CSC 056

31

OF.CIRCULAR N° \_\_\_\_\_ /

ANT.: No hay

MAT.: Informa implementación de nueva modalidad  
de atención a usuarios.

SANTIAGO, 26 OCT 2007

DE: SUBDIRECTOR DE PRESUPUESTOS  
COORDINADOR GENERAL PROYECTO SIGFE

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

Con el objeto de brindar una mejor atención a los usuarios del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), durante este año se ha desarrollado el proyecto de mejoramiento de calidad en la atención a usuarios, utilizando para ello el modelo de referencia ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Este permitirá la incorporación de prácticas estándares de la industria TI, en el soporte y entrega de servicios a las instituciones públicas que operan en la plataforma SIGFE, empleando procedimientos documentados y niveles de servicio acordes a la complejidad de los incidentes y problemas reportados por nuestros usuarios.

Para cumplir con el propósito señalado, tengo el agrado de informar a usted que el Proyecto SIGFE ha creado el *Área de Servicio al Cliente*, que velará por la mejora continua en la atención de usuarios. A tal efecto, durante el mes de noviembre se realizará un período de *marcha blanca*, en el cual se medirán los tiempos de respuesta de los distintos servicios\* que provee SIGFE, permitiendo con esto establecer a continuación *acuerdos de niveles de servicio*. Con lo anterior las instituciones usuarias de SIGFE deberían esperar un servicio más oportuno y eficiente ante cada incidencia que se presente y que sea reportada al *Service Desk* de SIGFE.

En este contexto, y a objeto de recepcionar sus solicitudes y proveer la retroalimentación correspondiente, se ha definido como único punto de contacto al *Service Desk* de SIGFE, teléfono (56) (2) 4732801 o correo electrónico [servicedesk@sigfe.cl](mailto:servicedesk@sigfe.cl).

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



SERGIO GRANADOS AGUILAR  
Subdirector de Presupuestos  
Coordinador General Proyecto SIGFE