

ORDEN GENERAL N° 002535

SANTIAGO, 28 NOV. 2017

VISTO:

a) La Orden General N° 1.975, de fecha 05.01.2011, publicada en el B/O. 4361, del 08.01.2011, que aprobó la Directiva de Organización y Funcionamiento del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones;

b) La Orden General N° 2.443, de fecha 07.12.2016, publicada en el B/O. 4687, del 12.12.2016, que eleva a Dirección y cambia la dependencia del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones;

c) La Orden General N° 2.492, de fecha 26.05.2017, publicada en el B/O. 4711, de 29.05.2017, que modifica la estructura orgánica institucional de la Dirección General de Carabineros;

d) La necesidad de establecer una normativa que contenga la estructura básica de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, precise sus funciones y determine la forma en que actuará coordinadamente con sus Departamentos dependientes; y

e) Las atribuciones conferidas al General Director de Carabineros en los artículos 51 y 52, letras h) y p), de la Ley N° 18.961, "Orgánica Constitucional de Carabineros de Chile, y 19°, del Reglamento de Documentación, N° 22, de Carabineros de Chile.

SE ORDENA:

1. APRUÉBASE la nueva Directiva de Organización y Funcionamiento de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

2. DERÓGASE la Orden General N° 1.975, de fecha 05.01.2011, citada en el literal a) del acápite Visto, que aprobó la Directiva de Organización y Funcionamiento del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

PUBLÍQUESE EN EL BOLETÍN OFICIAL CONJUNTAMENTE CON LA PRESENTE DIRECTIVA QUE POR ESTE ACTO SE APRUEBA.

BRUNO A. VILLALOBOS KRUMM
General Director
CARABINEROS DE CHILE

TÍTULO I GENERALIDADES

El Plan Estratégico Institucional es aquel instrumento regulatorio que entrega las directrices que orientan la gestión de Carabineros de Chile y posibilita a las Jefaturas de Altas Reparticiones, Reparticiones y Unidades, para concretar en sus respectivos ámbitos de responsabilidad, los objetivos que se procura alcanzar, vinculando sistemática y armónicamente los esfuerzos desplegados desde la base a la cúspide de Carabineros de Chile. Su implementación requiere que la estructura organizacional y en específico el personal que desempeña los diferentes cargos y roles, lleve a cabo sus actividades debidamente orientadas al logro de los objetivos estratégicos, donde las tecnologías de la información son un componente fundamental que va en apoyo de este logro, siendo la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la encargada de la gestión de esta área de apoyo.

Para que la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en adelante Dirección TIC, cumpla con el apoyo indicado, se hace necesario que contemple niveles de servicios rápidos, óptimos y orientados al apoyo estratégico, táctico, operativo e investigativo que realiza la Institución, para lo cual se ha definido una estrategia orientada a los servicios, adoptando una metodología de funcionamiento denominada Gobierno TIP (Tecnologías de la Información y Procesos), lo que conlleva trabajar bajo estándares internacionales, de aseguramiento de calidad, mejores prácticas, metodologías de Gestión, Administración de Proyectos y Normativas de Políticas de Seguridad de la Información, entre otras.

TÍTULO II

MISIÓN

Artículo 1°. La Dirección TIC tiene como misión planificar, dirigir, asesorar y controlar todos los aspectos relativos a estandarizar, normar y formalizar los procesos de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en la Institución, constituyéndose en el órgano encargado de investigar, innovar, diseñar, desarrollar, implementar y gestionar los proyectos, programas, sistemas y equipamiento tecnológico, que permitan apoyar transversalmente los procesos operativos y administrativos de la Institución, debiendo velar por los aspectos relativos a la mantención, soporte, disponibilidad, funcionamiento y correcto uso de las plataformas de hardware, software y comunicaciones actuales y futuras. Es también el órgano encargado de ejecutar procesos de adquisición, almacenamiento, distribución y registro de aquellos bienes y servicios tecnológicos de la Institución.

TÍTULO III

ORGANIZACIÓN

Artículo 2°. La Dirección TIC depende de la Dirección Nacional de Apoyo a las Operaciones Policiales y para el cumplimiento de su misión se organizará de la siguiente manera:

1. Dirección

1.1. Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

1.2. Gabinete

1.2.1. Oficina de Partes

1.2.2. Ayudantía

1.3. Gabinete Técnico

1.3.1. Área Gestión de Procesos

1.3.2. Área Gestión de Portafolio

- 1.3.3. Área Gestión de Proyectos (PMO)
- 1.3.4. Área Gestión de Servicios
- 1.3.5. Área Gestión de Recursos Humanos (RR.HH.)
- 1.3.6. Área Gestión de Seguridad de la Información

1.4. Asesoría Jurídica

2. Departamentos

2.1. Departamento Proyectos y Asesorías TIC

2.1.1. Sección Gestión de Proyectos TIC

2.1.2. Sección Desarrollo de Proyectos TIC

2.2. Departamento Operaciones y Servicios TIC

2.2.1. Sección Gestión de Operaciones TIC

2.2.2. Sección Gestión de Servicios TIC

2.2.3. Sección Coordinación Técnica y Capacitación TIC

2.3. Departamento Compras y Logística TIC

2.3.1. Sección Compras TIC

2.3.2. Sección Logística TIC

TÍTULO IV DIRECCIÓN

CAPÍTULO I DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Artículo 3º. El cargo será ejercido por un Oficial General, y excepcionalmente por un Oficial Superior, con título profesional de ingeniero y/o con competencias en el ámbito de la informática, telecomunicaciones, comunicaciones, redes, electrónica, telemática, control de gestión y/o administración, al cual le corresponderá cumplir con los deberes, facultades y atribuciones generales de los Jefes de Altas Reparticiones, sin perjuicio de los que específicamente le imponga la presente directiva. En lo principal le corresponderá:

- a) Dirigir y Coordinar el plan estratégico informático que se deberá llevar a cabo y que deberá estar alineado con el plan estratégico institucional;
- b) Aprobar y proponer las políticas y estándares para la incorporación de Tecnología en la Institución;
- c) Gestionar los distintos proyectos de tecnología de la información, desarrollo de software y de comunicaciones que sean definidos en el plan estratégico informático;
- d) Aprobar el presupuesto por programa del ejercicio anual y la planificación de adquisiciones referentes a productos o servicios de carácter tecnológico, acorde al presupuesto por programa y de aquellos proyectos que provienen de otras fuentes de financiamiento;
- e) Ejecutar el presupuesto asignado a la Dirección, conforme a la normativa legal y reglamentaria vigente;
- f) Dirigir y controlar la adquisición, renovación, distribución, traslado, enajenación, reparación y mantenimiento de todo el equipamiento tecnológico Institucional;
- g) Autorizar la contratación de bienes y servicios de carácter tecnológico a través del sistema de Mercado Público, dentro de las facultades delegadas;
- h) Controlar el adecuado funcionamiento de los procesos, mediante el análisis de los indicadores de gestión que se definan, dando cumplimiento a programas y normas legales, así como programas específicos aprobados y ordenados para ejecutar por el Alto Mando;
- i) Disponer la coordinación técnica entre los Departamentos y distintos estamentos de su dependencia relativos a la realización del análisis y estudios específicos, respecto de aquellas materias inherentes a las tecnologías de la información y las comunicaciones, la telemática y materias afines para el adecuado cumplimiento de la misión de la Dirección TIC;
- j) Fiscalizar el cumplimiento de los niveles de disponibilidad, tiempos de respuestas y servicios de mantenimiento y soporte de los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y telemática para los estamentos y usuarios institucionales; y
- k) Controlar y evaluar el funcionamiento técnico de los Departamentos y de las

Regionales de Telecomunicaciones y Talleres de Telecomunicaciones a lo largo del país.

CAPÍTULO II GABINETE

PÁRRAFO I JEFE DE GABINETE

Artículo 4º. El Jefe de Gabinete, dependerá del Director TIC, y estará a cargo de un Oficial Superior o Jefe del grado de Teniente Coronel, de Fila del Escalafón de Orden y Seguridad, de preferencia con título profesional de Ingeniero y/o con competencias en el ámbito de la informática, telecomunicaciones, comunicaciones, redes, electrónica, telemática, control de gestión y/o administración, al cual le corresponderá cumplir con los deberes, facultades y atribuciones generales de los Oficiales Superiores y Jefes, según corresponda, sin perjuicio de los que específicamente le imponga la presente Directiva y en lo principal le corresponderá:

- a) Orientar la coordinación entre los estamentos de su dependencia relativos a la realización del análisis y estudios específicos, respecto de aquellas materias inherentes a las tecnologías de la información y las comunicaciones, para el adecuado cumplimiento de los objetivos de la Dirección;
- b) Analizar y controlar periódicamente el desarrollo de los planes, programas, sistemas y proyectos y proponer las medidas de corrección y de mejora que sean necesarias;
- c) Estudiar los proyectos para apoyar la formulación del presupuesto general de inversiones o gastos de los proyectos tecnológicos;
- d) Controlar que los recursos tecnológicos sean utilizados de manera eficiente y racional;
- e) Adoptar medidas para optimizar la productividad del personal de su dependencia; y

- f) Gestionar beneficios y motivaciones para mejorar el desempeño de los funcionarios.

PÁRRAFO II AYUDANTÍA

Artículo 5°. La Ayudantía dependerá del Gabinete y tal cargo será ejercido por un P.N.I. del Escalafón de Secretaría, o en su defecto de un Asistente de Oficina del Escalafón de Apoyo Logístico o coordinado por Personal Contratado por Resolución (C.P.R.), el que sin perjuicio de sus obligaciones reglamentarias y/o establecidas en la normativa institucional vigente deberá coordinar las actividades y trámites de la Dirección y le corresponderán además las siguientes funciones:

- a) Administrar la agenda electrónica de la Dirección;
- b) Coordinar las reuniones internas y externas de orden institucional y extra institucional de la Dirección;
- c) Tramitar todo tipo de documentación a través de Documentación Electrónica Institucional, de casillas electrónicas institucionales y atenciones electrónicas por Ley de Lobby;
- d) Atender directa o telefónicamente los requerimientos y solicitudes efectuados por personal institucional o terceros que deseen comunicarse con la Dirección; y
- e) Confeccionar actas, cartas, invitaciones, saludos y respuestas a requerimientos recepcionados por la Dirección, atingentes a su rol y competencias.

PÁRRAFO III OFICINA DE PARTES

Artículo 6°. La Oficina de Partes dependerá del Gabinete y estará a cargo de un P.N.I. del Escalafón de Secretaría, o en su defecto de un Asistente de Oficina del Escalafón de Apoyo Logístico, o coordinada por Personal Contratado por Resolución (C.P.R.), e integrada por personal con competencias para el desarrollo de la función.

Artículo 7°. Sin perjuicio de las obligaciones, atribuciones, responsabilidades y facultades que le impone la reglamentación institucional, le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Tramitar la documentación oficial recibida y generada por la Dirección TIC y de los Departamentos dependientes, conforme a la reglamentación institucional vigente;
- b) Confeccionar oficios, trámites, órdenes de servicio, providencias, documentos electrónicos, revisión y registro de documentos electrónicos, como también contestación y/o tramitación mediante correos electrónicos;
- c) Fiscalizar el cumplimiento de los plazos de la documentación electrónica;
- d) Mantener actualizado el registro de documentación oficial;
- e) Controlar el despacho de la documentación oficial a los estamentos institucionales y extra institucionales; y
- f) Dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Documentación N° 22 de Carabineros de Chile y sus disposiciones complementarias.

CAPÍTULO III
PÁRRAFO I
GABINETE TÉCNICO

Artículo 8°. El Gabinete Técnico será un órgano que dependerá del Director TIC, estará a cargo de un Oficial Jefe de Orden y Seguridad del grado de Teniente Coronel o Mayor, graduado de la Academia de Ciencias Policiales, de preferencia con título profesional de Ingeniero y/o con competencias en el ámbito de la informática, telecomunicaciones, comunicaciones, redes, electrónica, telemática, control de gestión y/o administración, y será integrada por Oficiales de Fila, Personal Civil, además de Personal Contratado por Resolución, con experiencia y competencias en las áreas de Gestión de Procesos, Gestión de Portafolio, Gestión de Proyectos, Gestión de la Seguridad de la Información, Gestión de Servicios,

Gestión de Recurso Humano u otras áreas afines. Para el cumplimiento de sus tareas deberá utilizar los softwares institucionales y otros que permitan mantener, gestionar y elaborar procesos, así como aquellos que permitan confeccionar elementos de control y medición, tales como registro de datos, herramientas de BI, de Data Mining y confección de reportes.

Los profesionales que pertenezcan a ésta, deberán contar con título profesional de Ingeniero Informático, Ingeniero Industrial, Ingeniero Comercial, Psicólogo o carrera afín, con competencias en los rubros ya señalados.

PÁRRAFO II

ÁREA GESTIÓN DE PROCESOS

Artículo 9°. El Área de Gestión de Procesos será responsable de llevar a cabo las siguientes funciones:

- a) Gestionar los procesos a través del desarrollo de modelos, de mejoras continuas, rediseños, control y gestión del cambio, de acuerdo a las directrices definidas por la Dirección de Planificación y Desarrollo;
- b) Concentrar y actualizar el mapa de procesos, glosarios, descripciones, modelos y procedimientos de la Dirección TIC y sus Departamentos dependientes, en coordinación con el Gabinete Técnico de la Dirección Nacional de Apoyo a las Operaciones Policiales;
- c) Definir, proponer y formalizar indicadores de gestión que tengan como finalidad la identificación de fallas en los procesos por medio de su análisis y generar informes de mejora continua;
- d) Fiscalizar la correcta formulación y ejecución presupuestaria y realizar el seguimiento del cumplimiento presupuestario de cada estamento dependiente de la Dirección;
- e) Supervisar que los procesos se realicen de acuerdo al rendimiento y objetivos definidos inicialmente, controlando la eficacia, eficiencia y economía de todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las

funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la Dirección;
y

- f) Planificar y realizar auditorías a los diversos procesos de gestión de la Dirección y sus Departamentos dependientes, entregando lineamiento y mejores prácticas de calidad a los diversos interesados.

PÁRRAFO III

ÁREA GESTIÓN DE PORTAFOLIO

Artículo 10. El Área Gestión de Portafolio será responsable de llevar a cabo las siguientes funciones:

- a) Establecer y mantener un marco conceptual y metodología para la gestión de portafolios dentro de la Dirección, estableciendo procesos de análisis de riesgos de programas y proyectos que permitan priorizar y balancear el portafolio para asegurar que los programas y proyectos estén alineados con las metas estratégicas y las prioridades institucionales;
- b) Implementar y conservar la infraestructura tecnológica para apoyar los procesos de gestión del portafolio, que permita continuamente revisar, reasignar, priorizar, y optimizar la cartera de proyectos y asegurar el cumplimiento de las metas institucionales;
- c) Controlar la ejecución de los programas y proyectos a través de la revisión de los estados de avance;
- d) Controlar que los proyectos se encuentren alineados a la estrategia de la Institución, considerando la naturaleza de los mismos y los objetivos perseguidos; y
- e) Formalizar los métodos y políticas aplicables a la gestión de las iniciativas a ejecutar, definiendo prioridades para su selección, con la finalidad de autorizar el inicio de los programas y proyectos.

PÁRRAFO IV
ÁREA GESTIÓN DE PROYECTOS (PMO)

Artículo 11. El Área Gestión de Proyectos (PMO) será responsable de llevar a cabo las siguientes funciones:

- a) Controlar y monitorear los proyectos en ejecución de conformidad a los requerimientos iniciales, identificando debilidades en la gestión, apoyando mediante la preparación, capacitación y entrega de planes de gestión y registros, en cooperación con el Departamento de Proyectos y Asesorías TIC;
- b) Colaborar con el usuario en la definición y concertación de los objetivos de un proyecto o iniciativa de inversión, participando en la planificación de los proyectos en todos sus aspectos, identificando las actividades a realizar, los recursos, plazos y costos previstos, verificando factibilidad y registrando todos los recursos empleados en un proyecto o iniciativa de inversión;
- c) Aplicar medidas para mitigar los riesgos, mediante la detección y corrección de las posibles desviaciones que se presenten en los proyectos y que puedan afectar el logro de los objetivos, proponiendo modificaciones, cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen; y
- d) Revisar el contenido de la documentación de entrada y salida de los proyectos en ejecución.

PÁRRAFO V
ÁREA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Artículo 12. El Área Gestión de Seguridad de la Información será responsable de llevar a cabo las siguientes funciones:

- a) Identificar, desarrollar, implementar y mantener procesos de seguridad de la información; y
- b) Diseñar normas y políticas apropiadas que permitan el resguardo de la

información.

- c) Fiscalizar el cumplimiento normativo de las políticas, normas y procedimientos de seguridad, para garantizar el mantenimiento continuo y la protección de activos;
- d) Capacitar a los funcionarios de la Dirección y Departamentos dependientes sobre la seguridad informática de la Institución, mediante el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la seguridad que permita identificar y dar respuesta a los nuevos riesgos;
- e) Controlar que la seguridad sea parte de los procesos de planificación de la información, mediante la coordinación de la implementación de controles específicos de seguridad para nuevos sistemas computacionales y/o servicios;
- f) Crear la conformación de un equipo especializado que dé respuesta a los incidentes de seguridad informática dentro de la Institución; y
- g) Ejecutar los requerimientos de implementación de las Políticas de Seguridad de la Información aplicables en Carabineros de Chile.

PÁRRAFO VI

ÁREA GESTIÓN DE SERVICIOS

Artículo 13. El Área Gestión de Servicios será responsable de llevar a cabo las siguientes funciones:

- a) Diseñar nuevos servicios o modificar los ya existentes para su incorporación al catálogo de servicios y su paso al entorno de producción;
- b) Elaborar y mantener actualizado el catálogo de servicios y los requisitos de acuerdo a los niveles de atención de incidencias establecidos;
- c) Negociar los acuerdos de niveles de servicios con los usuarios y controlar que estos sean cumplidos;
- d) Fiscalizar que todos los procesos de gestión de servicios de tecnologías de la información, tengan definidos sus respectivos acuerdos de niveles operativos y que los contratos suscritos con los distintos proveedores se ajusten a los

- niveles de servicio requeridos; y
- e) Definir estrategias de servicio a los usuarios, considerando cada una de las variables que puedan afectar al servicio específico.

PÁRRAFO VII

ÁREA GESTIÓN DE RECURSO HUMANO

Artículo 14. El Área Gestión de Recurso Humano será responsable de llevar a cabo las siguientes funciones:

- a) Identificar los perfiles de cargo adecuados a las necesidades y funciones de cada proceso de la Dirección y mantener actualizados sus descriptores;
- b) Establecer las características del desempeño basado en las competencias deseadas y hacer seguimiento por medio de instrumento de evaluaciones y su posterior retroalimentación al personal;
- c) Controlar la ejecución de los planes de desarrollo del personal, gestionando capacitaciones orientadas al cumplimiento de los objetivos de la Dirección;
- d) Determinar la oferta, demanda y déficit de RR.HH. en las diferentes áreas de la Dirección y Departamentos dependientes y proponer la contratación necesaria para mantener los niveles del servicio;
- e) Tramitar, controlar y registrar la documentación relacionada a los procedimientos de permisos, feriados, beneficios económicos, postulaciones a instancias de perfeccionamiento y capacitación institucional, emitidas por el personal de la Dirección; y
- f) Mantener actualizados los registros de documentación del personal de la Dirección y la custodia física y digital de las carpetas de antecedentes del Personal de Nombramiento Supremo, Institucional y Contratado por Resolución.

CAPÍTULO IV ASESORÍA JURÍDICA

Artículo 15. La Asesoría Jurídica dependerá de la Dirección TIC y estará a cargo de un Oficial de Justicia o coordinada por Personal Contratado por Resolución con título profesional de abogado, el que sin perjuicio de sus deberes legales y reglamentarios será responsable del seguimiento y ejecución de todos los procesos administrativos correspondientes de la asesoría jurídica.

Artículo 16. Sin perjuicio de las obligaciones, atribuciones, responsabilidades y facultades que le impone la reglamentación institucional, le corresponderán particularmente las siguientes funciones:

- a) Controlar la legalidad de los procesos de adquisiciones de bienes y servicios que lleve a cabo la Dirección y sus Departamentos dependientes y que éstos, se ajusten a la normativa legal y reglamentaria;
- b) Revisar las bases administrativas de los procesos de adquisición y/o contratación de bienes y/o servicios que lleva a cabo la Dirección y sus Departamentos dependientes, procurando que las mismas se ajusten a la normativa vigente;
- c) Revisar y confeccionar resoluciones asociadas a los procesos de compra;
- d) Analizar, estudiar, informar y llevar un Registro Jurídico de Sumarios, Primeras Diligencias e Investigaciones del Personal de la Dirección y Departamentos dependientes;
- e) Apoyar jurídicamente a la Institución frente a denuncias, querellas y demandas en contra de Carabineros de Chile en materias que correspondan a la Dirección, aportando los antecedentes necesarios al Consejo de Defensa del Estado para su representación y defensa;
- f) Confeccionar, revisar y asesorar al Mando ante la suscripción de Convenios Interadministrativos y con organismos externos en materias asociadas al rol de la Dirección; y
- g) Realizar pronunciamientos e informes en derecho solicitados por el Director

y los Jefes de Departamento.

TÍTULO V

DEPARTAMENTO DE PROYECTOS Y ASESORÍAS TIC

CAPÍTULO I

DEPARTAMENTO

Artículo 17. El Departamento de Proyectos y Asesorías TIC, tiene por finalidad desarrollar y gestionar los Programas y Proyectos que han sido definidos por la Dirección, procurando que estos sean cumplidos de acuerdo a las necesidades institucionales. Asimismo, le corresponderá materializar las asesorías que son solicitadas por distintos organismos institucionales.

CAPÍTULO II

JEFE DEL DEPARTAMENTO

Artículo 18. El cargo de Jefe de Departamento de Proyectos y Asesorías TIC será ejercido por un Oficial Superior u Oficial Jefe del Grado de Teniente Coronel, con título profesional de Ingeniero y/o con competencias en el ámbito Gestión de Programas y Proyectos, Informática, Telecomunicaciones, Comunicaciones, Redes, Electrónica, Telemática, Control de Gestión y/o Administración, al cual le corresponderá cumplir con los deberes, facultades y atribuciones generales de los Jefes de Departamento, sin perjuicio de los que específicamente le imponga la presente Directiva.

Artículo 19. El jefe del Departamento de Proyectos y Asesorías TIC, dependerá del Director de la Dirección TIC y en lo principal le corresponderá:

- a) Asesorar a la Dirección en las materias atinentes a su área de gestión;
- b) Coordinar la comunicación oportuna con los distintos organismos institucionales y extra institucionales que son participantes en los

- programas y proyectos tecnológicos;
- c) Gestionar y coordinar los distintos equipos de trabajo, realizando seguimiento del progreso de los programas y proyectos;
 - d) Realizar estudios de condiciones de mercado, relacionados al desarrollo de los distintos programas y proyectos que tenga a su cargo;
 - e) Monitorear el riesgo de cada uno de los Programas y Proyectos que se están desarrollando, proponiendo acciones correctivas o preventivas según corresponda;
 - f) Confeccionar, actualizar y realizar seguimiento a los planes de los distintos programas y proyectos del Departamento;
 - g) Evaluar y controlar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el seguimiento del desarrollo de programas y proyectos en su fase de ejecución;
 - h) Gestionar el presupuesto de programas y proyectos;
 - i) Desarrollar, evaluar y seleccionar la estrategia adecuada para el desarrollo de los programas y proyectos, teniendo en cuenta el rendimiento, costo, tiempo y limitaciones de alcance; y
 - j) Gestionar el paso de las soluciones tecnológicas desarrolladas al Departamento de Operaciones y Servicios TIC.

Artículo 20. El Departamento de Proyectos y Asesorías TIC para el cumplimiento de sus funciones contará con dos Secciones, la sección de gestión de proyectos TIC y la sección de desarrollo de proyectos TIC.

CAPÍTULO III

SECCIÓN GESTIÓN DE PROYECTOS TIC

Artículo 21. La Sección de Gestión de Proyectos TIC dependerá del Departamento de Proyectos y Asesorías TIC y el encargado será un Oficial Jefe del Grado de Mayor o Subalterno de Fila, con competencias en el área de la Gestión Programas y Proyectos, Informática y/o Telecomunicaciones. Para lo cual se deberá utilizar los softwares institucionales y otros que permitan mantener, gestionar y elaborar

proyectos y estará integrada por profesionales con título profesional de Ingeniero Informático, Ingeniero Industrial, o carrera afín, con competencias de preferencia en los rubros ya señalados y serán responsables de las siguientes funciones:

- a) Gestionar el desarrollo de los distintos proyectos de la Dirección, en coordinación con las Áreas de Gestión de Portafolio y de Gestión de Proyectos del Gabinete Técnico;
- b) Monitorear el progreso de los proyectos en ejecución, alineando los múltiples proyectos, solventar limitaciones de recursos, así como conflictos que puedan surgir;
- c) Mitigar el riesgo de actividades que tienen diferentes componentes y gestionar cambios que se puedan producir en asuntos como alcance, costo, temporalidad y calidad dentro de la estructura de funcionamiento de la Institución;
- d) Alinear los objetivos de los proyectos y programas, planificando, ejecutando y coordinando los recursos necesarios para implementar soluciones tecnológicas dentro de márgenes de alcance, tiempos, costos y calidad;
- e) Controlar el ciclo de vida de todos los cambios y viabilizar la realización de cambios beneficiosos con un mínimo de interrupciones en la operación; y
- f) Fiscalizar que los contratos que tengan relación con el desarrollo de proyectos, apoyen las necesidades de la institución, y que éstos cumplan sus compromisos contractuales.

CAPÍTULO IV

SECCIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTOS TIC

Artículo 22. La Sección de Desarrollo de Proyectos TIC dependerá del Departamento de Proyectos y Asesorías TIC y el encargado será un Oficial Jefe del Grado de Mayor o Subalterno de Fila, con competencias en el área de Informática y/o Telecomunicaciones y estará integrada por profesionales con título profesional de Ingeniero Informático, Ingeniero Electrónico, Ingeniero en Redes, Ingeniero en Telecomunicaciones, o carrera afín, con competencias de preferencia en los rubros

ya señalados, con la finalidad de apoyar técnicamente a los Gestores de Proyectos en el desarrollo de los distintos proyectos que se están llevando a cabo, mediante la realización de levantamientos de requerimientos, confección de bases técnicas, evaluación de ofertas, recepción de entregables y construcción de aplicaciones. Para lo cual deberá utilizar los softwares institucionales y otros que permitan mantener, gestionar y elaborar proyectos. Siendo responsable en particular de las siguientes funciones:

- a) Crear soluciones tecnológicas necesarias para la prestación de un servicio, esto incluye la especificación de tecnologías, de arquitecturas, como base para el desarrollo o la personalización de aplicaciones;
- b) Diseñar componentes de infraestructura y sistemas necesarios para la prestación de un servicio, esto incluye especificación de tecnologías y productos como base para su adquisición y personalización;
- c) Controlar que los servicios y la infraestructura cumplan con los objetivos de rendimiento propuestos, tomando en consideración todos los recursos necesarios para la prestación de servicios, y crear planes a corto, mediano y largo plazo para cumplir con los requisitos de la institución;
- d) Definir, analizar, planificar, medir y mejorar todo lo relacionado a la disponibilidad de las plataformas y servicios. Identificando, evaluando y controlando riesgos, incluyendo amenazas a esos activos y la evaluación de la vulnerabilidad de cada activo ante dichas amenazas;
- e) Garantizar que las aplicaciones y los sistemas que proveen la funcionalidad necesaria para los servicios de TI estén disponibles y en virtud de los distintos entregables que tengan los proyectos que se llevan a cabo;
- f) Desarrollar la construcción de sistemas computacionales, mediante su programación o personalización, en virtud de los alcances y requerimientos que sea estipulados; cuando su construcción corresponda a proyectos llevados a cabo con recursos internos; y
- g) Asesorar en materias tecnológicas, tales como el levantamiento de requerimientos, confección o aprobación de bases técnicas, acompañamiento y guía en el desarrollo de proyectos que son solicitadas por

distintos organismos institucionales y que no serán liderados por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

CAPÍTULO V

OFICINA DE PARTES

Artículo 23. La Oficina de Partes dependerá del Departamento de Proyectos y Asesorías TIC y estará a cargo de un P.N.I. del Escalafón de Secretaría, o en su defecto de un Asistente de Oficina del Escalafón de Apoyo Logístico, o coordinada por Personal Contratado por Resolución (C.P.R.), e integrada por personal con competencias para el desarrollo de la función.

Artículo 24. Sin perjuicio de las obligaciones, atribuciones, responsabilidades y facultades que le impone la reglamentación institucional, le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Tramitar documentación oficial recibida y generada por el Departamento y sus Secciones dependientes, conforme a la reglamentación institucional vigente;
- b) Confeccionar oficios, trámites, órdenes de servicio, providencias, documentos electrónicos, revisión y registro de documentos electrónicos, como también contestación y/o tramitación mediante correos electrónicos;
- c) Fiscalizar el cumplimiento de los plazos de la documentación electrónica;
- d) Mantener actualizado el registro de documentación oficial;
- e) Controlar el despacho de la documentación oficial a los estamentos institucionales y extrainstitucionales; y
- f) Dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Documentación, N° 22, de Carabineros de Chile y sus disposiciones complementarias.

TÍTULO VI

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y SERVICIOS TIC

CAPÍTULO I DEPARTAMENTO

Artículo 25. El Departamento de Operaciones y Servicios TIC, tiene por función asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura de Hardware, Software y Redes de Comunicaciones que soportan todas las aplicaciones de los sistemas y servicios que se entregan a la institución, garantizando que esta infraestructura permita a los distintos usuarios disponer de los niveles de servicios requeridos. A su vez, deberá asegurar la continuidad operacional de la plataforma.

CAPÍTULO II JEFE DEL DEPARTAMENTO

Artículo 26. El cargo de Jefe de Departamento de Operaciones y Servicios TIC será ejercido por un Oficial Superior u Oficial Jefe del Grado de Teniente Coronel, con título profesional de Ingeniero y/o con competencias en el ámbito de la informática, telecomunicaciones, comunicaciones, redes, electrónica, control de gestión y/o administración, al cual le corresponderá cumplir con los deberes, facultades y atribuciones generales de los Jefes de Departamento, sin perjuicio de los que específicamente le imponga la presente Directiva.

Artículo 27. El Jefe de Departamento de Operaciones y Servicios TIC, dependerá del Director TIC y en lo principal le corresponderá:

- a) Revisar y comprender los planes de negocio y de TI para analizar las necesidades de capacidad y desempeño, generando y manteniendo planes que aseguren la capacidad de la Infraestructura de TI, constantemente

actualizados, en las que se identifiquen y definan las necesidades actuales y futuras;

- b) Supervigilar oportunamente los déficits de capacidad y desempeño y resguardar que se tomen las acciones correctivas apropiadas, iniciando y coordinando las acciones necesarias para mantener o mejorar la capacidad de todas las instalaciones;
- c) Documentar la necesidad de incrementos y reducciones en hardware basado en requisitos de nivel de servicio, objetivos y limitaciones de costos;
- d) Evaluar el impacto de los cambios en el plan de capacidad, y el desempeño y capacidad de todos los servicios;
- e) Monitorear y supervisar las pruebas de rendimiento de los nuevos servicios y/o soluciones desarrolladas, entregando recomendaciones y guías para la Dirección y sus Departamentos dependientes, sobre problemas relacionados con capacidad y desempeño; y
- f) Coordinar la puesta en producción de los nuevos servicios y asegurar el cumplimiento de los niveles de funcionamiento.

Artículo 28. El Departamento de Operaciones y Servicios TIC para el cumplimiento de sus funciones, contará con tres Secciones, la Sección Gestión de Operaciones TIC, Sección de Gestión de Servicios TIC y la Sección Coordinación Técnica y Capacitación TIC.

CAPÍTULO III

SECCIÓN GESTIÓN DE OPERACIONES TIC

Artículo 29. La Sección Gestión de Operaciones TIC dependerá del Departamento de Operaciones, y Servicios TIC y el encargado será un Oficial Jefe del Grado de Mayor o Subalterno de Fila, con competencias en el área de Informática y/o Telecomunicaciones y estará integrada por profesionales con título profesional en informática, electrónica y redes, o carreras afines, con competencias de preferencia en los rubros ya señalados y serán responsables de las siguientes funciones:

- a) Gestionar el entorno físico donde se encuentra ubicada la infraestructura de TI, incluyendo aspectos de gestión del entorno, como los concernientes a fuentes de energía, acondicionamiento del aire, la gestión de accesibilidad a los edificios y el constante monitoreo de los ambientes;
- b) Responder de todas las actividades de operación TI, asegurando el funcionamiento continuo de los servicios definidos por la Asesoría técnica del Gabinete de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones;
- c) Planificar y ejecutar puntualmente todas las actividades operativas diarias con la finalidad de asegurar la continuidad operacional de los distintos servicios de TI;
- d) Realizar la atención especializada, en terreno, de aquellos servicios que no puedan ser solucionados a través de la mesa de ayuda o de la atención de segundo nivel;
- e) Analizar, detectar y entregar soluciones a incidentes graves; y
- f) Controlar que los contratos de proveedores que tienen relación con la operación de los distintos servicios, apoyen las necesidades de la Institución y que los mismos cumplan sus compromisos contractuales y los niveles de servicio acordados.

CAPÍTULO IV

SECCIÓN GESTIÓN DE SERVICIOS TIC

Artículo 30. La Sección Gestión de Servicio TIC dependerá del Departamento de Operaciones y Servicios TIC y el encargado será un Oficial Jefe del Grado de Mayor o Subalterno de Fila, con competencias en el área de Informática y/o Telecomunicaciones y estará integrada por profesionales con título profesional en informática, electrónica y redes, o carreras afines, con competencias de preferencia en los rubros ya señalados y serán responsables de las siguientes funciones:

- a) Realizar la atención de primer nivel, mediante el funcionamiento de la mesa de ayuda (Soporte de Primera Línea), registrando y clasificando los

incidentes reportados y llevando a cabo esfuerzos inmediatos para restaurar a la brevedad los servicios que hayan fallado. En caso de no encontrar solución, entregar y/o efectuar el traspaso de la gestión del problema a grupos de apoyo técnico especializado (Soporte de Segunda Línea);

- b) Fiscalizar que se realice el cierre de los tickets de atención, manteniendo informados a los usuarios acerca del estatus de los incidentes reportados hasta que se proporcione una solución;
- c) Cumplir con los niveles de servicios acordados, reportando al área gestión de servicios del Gabinete Técnico, asegurando la calidad del servicio de la mesa de ayuda y que se cumplan los procedimientos; y
- d) Entregar accesos a aplicaciones sobre la base de las políticas definidas.

CAPÍTULO V

SECCIÓN COORDINACIÓN TÉCNICA Y CAPACITACIÓN TIC

Artículo 31. La Sección Coordinación Técnica y Capacitación dependerá del Departamento de Operaciones y Servicios TIC y el encargado será un Oficial Jefe del Grado de Mayor o Subalterno de Fila, con competencias en el área de Informática o Telecomunicaciones y estará integrada por profesionales con competencias de preferencia en los rubros ya señalados y otras áreas afines y serán responsables de las siguientes funciones:

- a) Coordinar con las Regionales y Talleres TIC, los requerimientos tecnológicos solicitados por las Altas Reparticiones y Reparticiones Institucionales, dando a conocer los procedimientos definidos, actualizando permanentemente los alcances de los mismos y las políticas de funcionamiento definidas a nivel central;
- b) Definir y actualizar regularmente los planes de capacitación asociados a las diferentes aplicaciones y herramientas informáticas, asegurando su coherencia recíproca con los objetivos y estrategias de la Institución;
- c) Utilizar de forma permanente los sistemas computacionales institucionales que son utilizados por los miembros de Carabineros de Chile;

- d) Realizar capacitaciones sobre el uso de equipamiento tecnológico que se incorpore en apoyo de las funciones operativas de la Institución que son de responsabilidad de la Dirección;
- e) Realizar, supervisar y controlar el desarrollo de los cursos de Soporte Técnico de Informática y Telecomunicaciones de tuición académica de la Escuela de Suboficiales y que se realizan en la Dirección; y
- f) Registrar antecedentes académicos, confeccionar y entregar certificados de cada curso y capacitación impartido.

CAPÍTULO VI

OFICINA DE PARTES

Artículo 32. La Oficina de Partes dependerá del Jefe del Departamento de Operaciones y Servicios TIC y estará a cargo de un P.N.I. del Escalafón de Secretaría, o en su defecto de un Asistente de Oficina del Escalafón de Apoyo Logístico, o coordinada por Personal Contratado por Resolución (C.P.R.), e integrada por personal con competencias para el desarrollo de la función.

Artículo 33. Sin perjuicio de las obligaciones, atribuciones, responsabilidades y facultades que le impone la reglamentación institucional, le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Tramitar la documentación oficial recibida y generada por el Departamento y sus Secciones dependientes, conforme a la reglamentación institucional vigente;
- b) Confeccionar oficios, trámites, órdenes de servicio, providencias, documentos electrónicos, revisión y registro de documentos electrónicos, como también contestación y/o tramitación mediante correos electrónicos;
- c) Fiscalizar el cumplimiento de los plazos de la documentación electrónica;
- d) Mantener actualizado el registro de documentación oficial;
- e) Controlar el despacho de la documentación oficial a los estamentos institucionales y extrainstitucionales; y

- f) Dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Documentación, N° 22, de Carabineros de Chile y sus disposiciones complementarias.

TÍTULO VII DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y LOGÍSTICA TIC

CAPÍTULO I DEPARTAMENTO

Artículo 34. El Departamento de Compras y Logística TIC, tiene por misión llevar a cabo las compras, almacenamiento y distribución de los equipos tecnológicos e insumos computacionales que sean requeridos para el desarrollo de las funciones policiales y administrativas en la Institución. Para esto, se ajustará a lo estipulado en la Ley de Compras Públicas Nro. 19.886 y su Reglamento, además del Manual de Compras de Carabineros y disposiciones complementarias que se emitan al respecto. Contará con personal capacitado permanentemente en el área de compras.

CAPÍTULO II JEFE DEL DEPARTAMENTO

Artículo 35. El cargo de Jefe de Departamento de Compras y Logística TIC será ejercido por un Oficial Superior u Oficial Jefe del Grado de Teniente Coronel, con competencias en el área Logística, Control de Gestión o Administración Pública, quien deberá cumplir con los deberes y atribuciones asignadas en la legislación, reglamentación y normativa institucional vigente, sin perjuicio de los que específicamente le imponga la presente Directiva, además de las funciones que a continuación se detallan:

Artículo 36. El Jefe de Departamento de Compras y Logística TIC, dependerá del Director TIC y en lo principal le corresponderá:

- a) Asesorar al mando de la Dirección, en materias de su área de competencias;
- b) Planificar, ejecutar y supervisar la ejecución de los Planes Anuales de Compras;
- c) Supervisar las adquisiciones de bienes y/o servicios, privilegiando la eficacia, oportunidad, además, de la transparencia y probidad, a través del portal Chile Compra, en atención a mantener dichos procesos debidamente definidos;
- d) Controlar y supervisar el cumplimiento de los contratos de responsabilidad de la Dirección;
- e) Gestionar y controlar los procesos de recepción, controles de calidad, almacenamiento, distribución, registro de activos, servicios, garantías, seguros y pagos de facturas de equipamiento, insumos y repuestos tecnológicos; y
- f) Controlar la utilización del presupuesto entregado a la Dirección TIC, con la finalidad de que se realice una ejecución eficaz y eficiente durante el año.

Artículo 37. El Departamento de Compras y Logística TIC para su funcionamiento contará con dos Secciones, la Sección Compras TIC y la Sección Logística TIC.

CAPÍTULO III SECCIÓN COMPRAS TIC

Artículo 38. La Sección Compras dependerá del Departamento de Compras y Logística TIC y el encargado será un Oficial Subalterno, el que contará con competencias en el área de las compras, logística y de preferencia Informática y/o Telecomunicaciones. El personal bajo su mando estará compuesto por funcionarios altamente capacitados en el área de compras, tarificación y viáticos, presupuesto, facturación, supervisión y control jurídico de contratos, con título profesional de Administrador Público, Ingeniería Comercial, Contador Auditor, Abogado o carrera afín o título técnico profesional del área de Comercio Exterior, Contabilidad, Administración y otros afines, y serán responsables de las siguientes funciones:

- a) Ejecutar todas las compras de responsabilidad de la Dirección TIC, requiriendo toda la información necesaria para la concreción de cada una de las modalidades de adquisición, (Licitaciones Públicas y/o Privadas, Tratos Directos, Convenio Marco) y su posterior validación de los requerimientos técnicos correspondientes;
- b) Preparar los documentos que deban ser enviados a la Dirección de Compras Públicas de Carabineros, por adquisiciones que superan las facultades del Director TIC, en coordinación con el Departamento Proyectos y Asesorías TIC y/o el área técnica especializada que se relacione con la compra.
- c) Confeccionar Bases Administrativas, resoluciones de publicación, adjudicación, revocación o que declaren desierto un proceso licitatorio, enviando a las áreas técnicas respectivas las ofertas para ser evaluadas y emisión de la orden de compra, manteniendo un registro del estado en el cual se encuentran los distintos procesos;
- d) Recibir, revisar y tramitar a pago las facturas provenientes de las compras realizadas y los contratos ejecutados por la Dirección TIC o la Dirección de Compras de Carabineros, rechazarlas si contienen datos erróneos y comunicarlo dentro de los plazos establecidos a los proveedores;
- e) Controlar la legalidad de los actos administrativos de los procesos de adquisiciones de bienes y servicios que se lleven a cabo y los procesos de compras públicas que se realicen, escriturando y confeccionando los contratos administrativos y acuerdos complementarios;
- f) Ejecutar la formulación presupuestaria planificada principalmente con los compromisos observados en los distintos contratos vigentes y otros requerimientos de inversión, mantención y/u operación;
- g) Gestionar, supervisar y controlar todos los contratos que son de responsabilidad de la Dirección TIC, validando los instrumentos de garantías (Pólizas, Boletas de Garantía, Vales Vistas, Certificado de Fianzas), elaborando, además, un informe de multas que se hayan detectado, con la finalidad de realizar su gestión; y

- h) Gestionar los consumos de telefonía fija y celular, asignados a los cuarteles y usuarios por servicios de voz y otros servicios no considerados en su plan, realizando los cargos de aquellos que correspondan.

CAPÍTULO IV

SECCIÓN LOGÍSTICA TIC

Artículo 39°. La Sección Logística TIC dependerá del Departamento de Compras y Logística TIC y el encargado será un Oficial Jefe del Grado de Mayor o Subalterno de Fila, con competencias en el área de logística o administración, y estará integrada por profesionales con competencias de preferencia en los rubros ya señalados, con título profesional de Administrador Público, Ingeniería Comercial, Contador Auditor, Abogado o carrera afin o título técnico profesional del área de Comercio Exterior, Contabilidad, Administración y otros afines, y serán responsables de las siguientes funciones:

- a) Gestionar los Seguros relacionándose con la parte pertinente dependiente del Departamento de Bienes Raíces y seguros L.6., asimismo propondrá las estrategias para la eficiencia del servicio de seguros;
- b) Incorporar los activos fijos que sean adquiridos en la plataforma de registro de los mismos;
- c) Validar los movimientos de altas, traslados y bajas de activos fijos y su registro;
- d) Levantar el detalle de movimientos mensuales para su remisión y posterior publicación en el Boletín Oficial;
- e) Revisar y recepcionar el equipamiento adquirido por la Dirección TIC u otro estamento, con entrega en el Centro de Distribución;
- f) Efectuar los controles de calidad correspondientes a los productos recibidos;
- g) Controlar el ingreso y gestión de stock del equipamiento y repuestos, a través de los sistemas computacionales disponibles;
- h) Gestionar entregas y despachos de activos fijos y materiales, a nivel nacional;

- i) Gestionar las garantías de activos fijos y materiales, sean estos fiscales o estén en uso en Carabineros a través de contratos u otra modalidad; y
- j) Recepcionar especies con el trámite administrativo correspondiente para realizar el proceso de baja, y posterior enajenación.

CAPÍTULO V

OFICINA DE PARTES

Artículo 40. La Oficina de Partes dependerá del Jefe del Departamento de Compras y Logística TIC y estará a cargo de un P.N.I. del Escalafón de Secretaría, o en su defecto de un Asistente de Oficina del Escalafón de Apoyo Logístico, o coordinada por Personal Contratado por Resolución (C.P.R.), e integrada por personal con competencias para el desarrollo de la función.

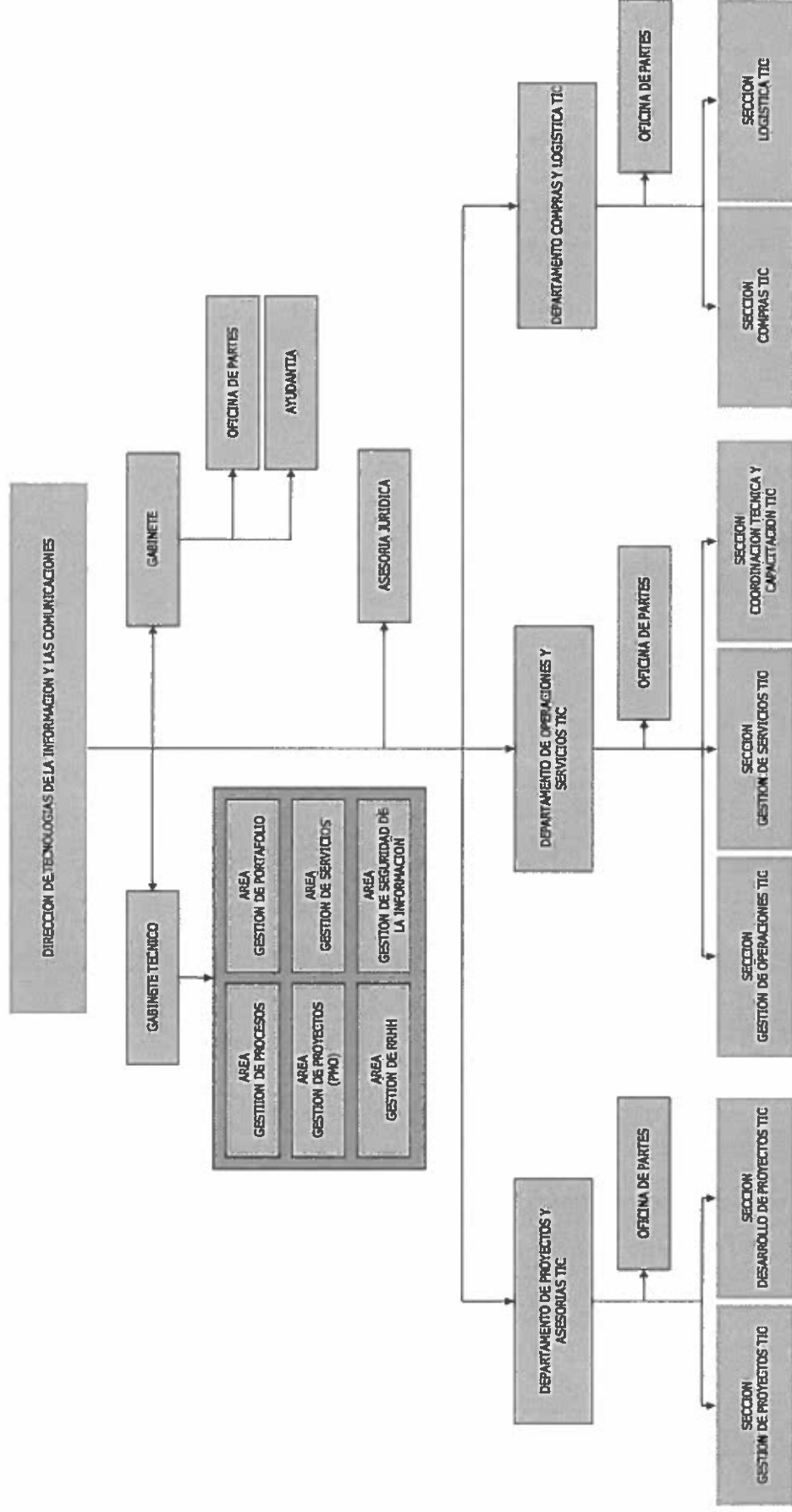
Artículo 41. Sin perjuicio de las obligaciones, atribuciones, responsabilidades y facultades que le impone la reglamentación institucional, le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Tramitar la documentación oficial recibida y generada por el Departamento y sus Secciones dependientes, conforme a la reglamentación institucional vigente;
- b) Confeccionar oficios, trámites, órdenes de servicio, providencias, documentos electrónicos, revisión y registro de documentos electrónicos, como también contestación y/o tramitación mediante correos electrónicos;
- c) Fiscalizar el cumplimiento de los plazos de la documentación electrónica;
- d) Mantener actualizado el registro de documentación oficial;
- e) Controlar el despacho de la documentación oficial a los estamentos institucionales y extra institucionales; y
- f) Dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Documentación, N° 22, de Carabineros de Chile y sus disposiciones complementarias.

TÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 42. El Director de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuando proceda, propondrá a la Dirección Nacional de Apoyo a las Operaciones Policiales, las modificaciones a la presente Directiva de Organización y Funcionamiento, conforme a las nuevas exigencias que se presenten, como asimismo, mediante disposiciones internas, precise y complemente las instrucciones que posibiliten la aplicación de las normas contenidas en la presente Directiva.

**CARABINEROS DE CHILE
DIRECCIÓN NACIONAL DE APOYO A LAS OPERACIONES POLICIALES
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**



Organigrama Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones