

**SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**

**MATERIA: MODIFICA LA
RESOLUCIÓN N° 379 DE 1991 EN LO
RELACIONADO CON EL
DEPARTAMENTO SUBDIRECCIÓN
DE INFORMÁTICA.**

SANTIAGO, 14 de agosto de 2014.-

Hoy se ha resuelto, lo que sigue:

RESOLUCIÓN EX. SII N° 77.- /

VISTOS:

Las necesidades del Servicio; lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, contenida en el Decreto con Fuerza de Ley N° 7, de Hacienda, de 1980 y en las letras c) y ñ) del artículo 7° del mismo texto legal; lo establecido en el artículo 11 N° 1, de la Ley N° 19.738 y lo dispuesto en las Resoluciones N° 379 de 4 de diciembre de 1991, Ex. N° 7590 de 15 de noviembre de 1999, N° 1376 y N° 1377, ambas de 27 de diciembre de 2004, Ex. N° 11.162 y Ex. N° 11.163 ambas de 30 de diciembre de 2005, Ex. N° 7869 de 17 de julio de 2007, Ex. N° 15747 de 27 de noviembre de 2008, Ex. N° 107 de 24 de julio de 2009, Ex. N° 62 de 17 de junio de 2013, Ex. N° 20 de febrero de 2014; y,

CONSIDERANDO:

La necesidad de adecuar la organización del Departamento Subdirección de Informática, a fin de abordar con éxito y con el máximo de eficiencia las labores propias de esa Subdirección, diferenciando los distintos procesos según el tipo de impuesto y áreas que permitan facilitar la atención y asistencia a los contribuyentes y optimizar los sistemas de apoyo a la fiscalización;

RESUELVO:

1. Introdúzcanse las siguientes modificaciones en la letra A, N° 5, de la Resolución N°379, de 04 de diciembre de 1991, de esta Dirección Nacional, modificada por Resolución Ex. N° 11.162 de 30 de diciembre de 2005, Resolución Ex. N° 7.869 de 17 de julio de 2007, Ex. N° 15747 de noviembre de 2008, Ex. N° 107 de 24 de julio de 2009, Ex. N° 62 de 17 de junio de 2013 y Ex. N° 20 de febrero de 2014.

- a) Reemplácense, como se indica, la denominación del siguiente estamento dependiente del Departamento Subdirección de Informática, en adelante Subdirección de Informática:
- El "Departamento Informática Impuestos Directos y Catastro" por "Departamento Informática Impuestos Directos".
 - El "Departamento Informática Calidad" por "Departamento Informática Catastro y Procesos Transversales".
 - El "Departamento Informática Impuestos Indirectos y Procesos" por "Departamento Informática Impuestos Indirectos".
 - El "Departamento Administración de Plataforma Tecnológica" por "Departamento Informática Plataforma Operacional".
 - La "Oficina Computación Personal e Infraestructura Tecnológica" por "Oficina Computación Personal".
- b) Suprímase la "Oficina Informática Arquitectura y Desarrollos Avanzados".
- c) Créase la "Oficina Infraestructura Tecnológica".

- d) En consecuencia, la Subdirección de Informática tendrá bajo su dependencia los Departamentos y Oficinas que se indican.
- Departamento Informática Impuestos Directos.
 - Departamento Informática Catastro y Procesos Transversales
 - Departamento Informática Impuestos Indirectos.
 - Departamento Informática Gestión.
 - Departamento Informática Plataforma Operacional.
 - Oficina Informática Producción.
 - Oficina Computación Personal.
 - Oficina Infraestructura Tecnológica.
 - Oficina Informática Inteligencia de Negocios.
2. Al Departamento Informática Impuestos Directos, le corresponderá atender todos los desarrollos informáticos relacionados con los Impuestos Directos y Territorial y de apoyo a la Fiscalización, cómo también los requerimientos de las Subdirecciones de Avaluaciones y Fiscalización. Asimismo, le corresponderá:
- a) Desarrollar e implementar aplicaciones informáticas que apoyen las líneas de negocio del Servicio relacionadas con los Impuestos Directos y Territorial, permitiendo mejoras en la eficiencia y eficacia del quehacer Institucional.
 - b) Desarrollar e integrar sistemas y/o componentes de uso transversal que faciliten el cumplimiento tributario por parte de los contribuyentes y a las distintas áreas de la Subdirección de Informática.
 - c) Desarrollar e implementar funciones relacionadas con las tecnologías de información y comunicación.
 - d) Buscar tecnologías nuevas y evaluar sus potencialidades, para generar nuevos productos o servicios que apoyen las líneas de negocios atendidas por el departamento.
 - e) Conocer y atender los requerimientos de cada una de las áreas del Servicio de Impuestos Internos, a las que le corresponde dar servicio y ofrecer alternativas de solución.
 - f) Administrar y controlar contratos de proveedores de servicios informáticos orientados a potenciar y fortalecer las capacidades internas del departamento para dar solución a los requerimientos y necesidades operacionales que le corresponde enfrentar.
 - g) Garantizar el seguimiento de las políticas relacionadas con estándares y normas definidos por la Subdirección de Informática, tanto en el desarrollo de nuevos sistemas como en la incorporación de nuevas herramientas de software al interior del Servicio de Impuestos Internos.
 - h) Colaborar con las áreas relacionadas en la gestión de los contratos con proveedores externos de software, velando por el resguardo de los intereses del Servicio de Impuestos Internos y apoyando el proceso de selección, adquisición, desarrollo, mantención y soporte de nuevas aplicaciones, en lo referente a su ámbito de competencia
3. Al Departamento Informática Catastro y Procesos Transversales, le corresponderá atender todos los desarrollos informáticos del ámbito de Atención y Asistencia al Contribuyente, velando por la continuidad de sistemas de atención y facilitación de esta plataforma; y los sistemas de apoyo al Ciclo Jurídico, Administrativo (Subdirección Administración) y Sistemas Internos (Subdirecciones RRHH, Normativa, Contraloría Interna) ; como también brindar soluciones informáticas avanzadas del tipo transversal. Asimismo, le corresponderá:
- a) Desarrollar e implementar aplicaciones informáticas que apoyen las líneas de negocios del Servicio relacionadas a la Atención y Asistencia al Contribuyente, permitiendo mejoras en la eficiencia y eficacia del quehacer Institucional.

- b) Desarrollar e implementar aplicaciones informáticas que apoyen las líneas de negocios del Servicio relacionadas con Procesos Administrativos Internos, permitiendo mejoras en la eficiencia y eficacia del quehacer Institucional.
 - c) Desarrollar e implementar aplicaciones informáticas que apoyen las líneas de negocios del Servicio relacionadas al Ciclo Jurídico, permitiendo mejoras en la eficiencia y eficacia del quehacer Institucional.
 - d) Desarrollar, de acuerdo a la arquitectura tecnológica referencial del Servicio de Impuestos Internos, servicios, componentes, aplicaciones y sistemas que por su naturaleza de avanzada tecnológica requieren ser abordados por un grupo experto.
 - e) Desarrollar e integrar sistemas y/o componentes de uso transversal que faciliten el cumplimiento tributario por parte de los contribuyentes y a las distintas áreas de la Subdirección de Informática.
 - f) Desarrollar e implementar funciones relacionadas con las tecnologías de información y comunicación.
 - g) Buscar tecnologías nuevas y evaluar sus potencialidades, para generar nuevos productos o servicios que apoyen las líneas de negocios atendidas por el departamento.
 - h) Conocer y atender los requerimientos de cada una de las áreas del Servicio de Impuestos Internos, a las que le corresponde dar servicio y ofrecer alternativas de solución.
 - i) Administrar y controlar contratos de proveedores de servicios informáticos orientados a potenciar y fortalecer las capacidades internas del departamento para dar solución a los requerimientos y necesidades operacionales que le corresponde enfrentar.
 - j) Garantizar el seguimiento de las políticas relacionadas con estándares y normas definidos por la Subdirección de Informática, tanto en el desarrollo de nuevos sistemas como en la incorporación de nuevas herramientas de software al interior del Servicio de Impuestos Internos.
 - k) Investigar acerca de nuevos productos y herramientas de software que puedan satisfacer nuevas necesidades, presentando diversas alternativas de solución y proposiciones a las áreas respectivas, que le corresponde atender
 - l) Colaborar con las áreas relacionadas en la gestión de los contratos con proveedores externos de software, velando por el resguardo de los intereses del Servicio de Impuestos Internos y apoyando el proceso de selección, adquisición, desarrollo, mantenimiento y soporte de nuevas aplicaciones, en lo referente a su ámbito de competencia
4. Al Departamento Informática Impuestos Indirectos, le corresponderá atender todos los desarrollos informáticos relacionados con los Impuestos Indirectos, Factura Electrónica y de apoyo a la facilitación y atención de los contribuyentes, en el ámbito de su competencia. Asimismo, le corresponderá:
- a) Desarrollar e implementar aplicaciones informáticas que apoyen las líneas de negocios del Servicio relacionadas con los Impuestos Indirectos y Factura Electrónica, permitiendo mejoras en la eficiencia y eficacia del quehacer Institucional.
 - b) Desarrollar e implementar funciones relacionadas con las tecnologías de información y comunicación.
 - c) Buscar tecnologías nuevas y evaluar sus potencialidades, para generar nuevos productos o servicios que apoyen las líneas de negocios desarrolladas por el departamento.
 - d) Conocer y atender los requerimientos de cada una de las áreas del Servicio de Impuestos Internos, que le corresponde dar servicio y ofrecer alternativas de solución.
 - e) Administrar y controlar contratos de proveedores de servicios informáticos orientados a potenciar y fortalecer las capacidades internas del departamento para dar solución a los requerimientos y necesidades operacionales que le corresponde enfrentar.

- f) Garantizar el seguimiento de las políticas relacionadas con estándares y normas definidos por la Subdirección de Informática, tanto en el desarrollo de nuevos sistemas como en la incorporación de nuevas herramientas de software al interior del Servicio de Impuestos Internos.
 - g) Investigar acerca de nuevos productos y herramientas de software que puedan satisfacer nuevas necesidades, presentando diversas alternativas de solución y proposiciones a las áreas respectivas que le corresponde atender.
 - h) Colaborar con las áreas relacionadas en la gestión de los contratos con proveedores externos de software, velando por el resguardo de los intereses del Servicio de Impuestos Internos y apoyando el proceso de selección, adquisición, desarrollo, mantención y soporte de nuevas aplicaciones, en lo referente a su ámbito de competencia
5. Al Departamento Informática Gestión, le corresponderá el control y gestión de todos los procesos Informáticos. Además de dar directrices en el ámbito de la Calidad del Desarrollo y Mantención del Software. Para lo cual se definen las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:
- a) Establecer el nexo entre las distintas áreas de la Subdirección de Informática para consolidar información, de tal forma de definir reportes y métricas (indicadores) que permitan medir la eficiencia y eficacia del quehacer de la Subdirección.
 - b) Mantener un seguimiento continuo de los requerimientos de la Subdirección de Informática, de forma de proporcionar una visión real de la situación en todo momento (así poder detectar con anticipación desviaciones) y permitir el apoyo en la toma decisiones para mitigar y/o evitar riesgos de cumplimiento en forma y plazos.
 - c) Mantener un seguimiento y control constante del flujo administrativo de los contratos (vigencias, renovaciones, licitaciones, pagos, etc.).
 - d) Mantener un seguimiento y control continuo del presupuesto de la Subdirección de Informática, informando el estado de cumplimiento y permitiendo el apoyo efectivo en la toma decisiones.
 - e) Mejorar permanentemente el proceso de gestión de los contratos de la Subdirección de Informática en sus distintas etapas (presupuesto, adquisición, contrato, facturación).
 - f) Potenciar competencias, asociadas a “gestión de procesos” y “metodologías”.

En el ámbito de la Calidad:

- g) Definir, proponer y fomentar la calidad de los procesos de la Subdirección de Informática, a través de la estandarización, difusión, definición de controles constantes y auditables.
- h) Asegurar la calidad de los productos y servicios que la Subdirección de Informática provee a sus clientes internos y externos para garantizar que sigan los lineamientos estratégicos corporativos, satisfagan los requerimientos y funcionen correctamente, realizando para ello un control de los estándares definidos,
- i) Establecer indicadores de la calidad de procesos y productos, realizar mediciones para su obtención, análisis y publicación.
- j) Evaluar herramientas apropiadas para la planificación, aseguramiento, control y mejoramiento de la calidad de procesos y productos.
- k) Controlar la calidad de los productos finales e intermedios de los proyectos de desarrollo y mantenimiento de software, de acuerdo a estándares y normas definidos por la Subdirección de Informática.
- l) Contar con un centro de manejo de documentación y normas, único y de acceso fácil, con el fin de fomentar la estandarización y buenas prácticas de calidad en la Subdirección de Informática.

6. Al Departamento Informática Plataforma Operacional, le corresponderá atender toda la producción, cuyo alcance corresponde al ámbito de sistemas informáticos, estaciones de trabajo e infraestructura tecnológica.

Bajo su dependencia se encuentra la Oficina Informática Producción, Oficina Computación Personal y Oficina Informática Infraestructura Tecnológica, cuyas atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones corresponden a:

En el ámbito de la Arquitectura Informática:

- a) Definir y modelar la arquitectura de software de los sistemas informáticos.
- b) Incorporar las evoluciones tecnológicas y aplicar una visión al respecto, generando soluciones y diseños que se adapten a los posibles cambios.
- c) Investigar y definir tecnologías y/o herramientas, y en qué contexto deben utilizarse, para resolver problemáticas propias de los sistemas de la Subdirección de Informática.
- d) Velar por el cumplimiento de las definiciones, diseños, normas y directivas impulsadas por el rol del Arquitecto Referencial, además de ver que los sistemas y proyectos estén en sincronía con dichas definiciones durante todo su ciclo de vida (especialmente en etapas tempranas), asegurando la utilización de estándares, herramientas y metodologías definidos.
- e) Guiar a desarrolladores y líderes de equipo para aplicar la arquitectura y las definiciones establecidas por Arquitectura en las aplicaciones y promover el uso de buenas prácticas en el desarrollo.
- f) Velar porque las nuevas adquisiciones de software sean coherentes con el ecosistema tecnológico.
- g) Promover y dar a conocer las tecnologías y diseños que se aplican en la arquitectura.

En el ámbito de la Seguridad Informática:

- h) Promover, revisar y controlar el cumplimiento de las Políticas.
- i) Tomar medidas preventivas y correctivas, ante incidentes.
- j) Establecer auditorías periódicas de análisis de vulnerabilidades tanto a nivel de perímetro externo como interno.
- k) Establecer auditorías y control de nivel de cumplimiento de los distintos decretos de seguridad de información que se establezcan a nivel Gubernamental.

7. A la Oficina Informática Producción le corresponderá potenciar e independizar la explotación de los sistemas productivos, permitiendo centralizar la operación y control de los procesos productivos. Mediante la aplicación de metodología, supervisión y normativa sobre los procesos informáticos. En el ejercicio de esta misión le corresponderá, además:

- a) Analizar los procesos de negocio de los que participa, buscando optimizar las labores realizadas por su personal y el uso de sus recursos técnicos, a través de la automatización de actividades y la eliminación de tareas que no aportan valor, facilitando la mejora continua de sus procesos.
- b) Administrar las aplicaciones y sistemas que se encuentran en producción, procurando un adecuado uso de los recursos, de los procesos involucrados y la seguridad, velando por la continuidad operacional de los servicios que el Servicio proporciona a los contribuyentes, funcionarios y entidades externas.
- c) Planificar, ejecutar y controlar la operación y explotación general de las aplicaciones y sistemas que se encuentran en producción, basado en la ejecución de los programas, la distribución de los resultados y el mantenimiento diario de los sistemas.
- d) Administrar el intercambio de información con distintos organismos tanto internos (Subdirecciones) como externos (Instituciones Financieras y Reparticiones Públicas).

- e) Resguardar las versiones vigentes de los programas fuentes que estén en producción.
 - f) Recibir, procesar, digitar, digitalizar y resguardar la documentación tributaria que los contribuyentes entreguen al Servicio en soporte físico y, respecto de ésta, entregar la información pertinente, correcta y completa, que otros organismos públicos e instituciones privadas requieran para el buen desempeño de sus funciones, en la medida que tengan el derecho legal para conocerla.
8. A la Oficina Computación Personal, le corresponden las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:
- a) Administrar la infraestructura de Computación Personal (Hardware y Software), redes de datos locales (LAN) y su energía eléctrica a nivel nacional.
 - b) Administrar el inventario computacional de Hardware y Software, de la infraestructura de Computación Personal.
 - c) Definir estándares y políticas para la debida administración de los componentes que interactúan en la infraestructura de Computación Personal.
 - d) Evaluar y proponer nuevas tecnologías que permitan mejorar la entrega de servicios en la infraestructura de Computación Personal.
 - e) Administrar los Servicios Técnicos Externos de Mantenimiento Preventiva/Correctiva de la infraestructura de Computación Personal.
 - f) Brindar soporte técnico en el hardware y/o software básico estándar de la infraestructura de Computación Personal, y así, resolver problemas que se puedan presentar a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos.
 - g) Supervisar y coordinar la gestión operativa del soporte técnico informático que efectúan los Técnicos en Informática de las Direcciones Regionales.
 - h) Administrar y controlar los contratos de proveedores de la infraestructura tecnológica a su cargo.
 - i) Monitorear permanentemente el estado y la actividad de los sistemas productivos, a objeto de identificar y alertar oportunamente las situaciones anormales e incidentes de seguridad que pudieran afectar, posibilitando la solución de los problemas que pudieran perjudicar la correcta entrega de los servicios a los usuarios internos y externos.
9. A la Oficina Infraestructura Tecnológica, le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:
- a) Gestionar eficazmente la plataforma tecnológica que da soporte a los servicios y aplicaciones de la Subdirección de Informática, procurando mantener los sistemas en funcionamiento de acuerdo a los requerimientos de las aplicaciones y sus usuarios.
 - b) Contar con elementos de control y gestión para todas las componentes de sistema operativo, servidores, comunicaciones, base de datos y software base de apoyo a toda la plataforma.
 - c) Gestionar eficientemente los recursos de la infraestructura tecnológica de la Subdirección de Informática, sacando el mejor provecho posible de éstos.
 - d) Gestionar eficazmente los contratos que sustentan la continuidad operativa de la infraestructura tecnológica, resguardando permanentemente los intereses del Servicio de Impuestos Internos.
 - e) Evaluar y proponer nuevas tecnologías que permitan mejorar la entrega de servicios tecnológicos por parte de la Subdirección de Informática.
 - f) Gestionar los procesos de adquisición y renovación de la infraestructura tecnológica.

- g) Proveer los procedimientos y elementos de seguridad necesarios para garantizar la continuidad de los servicios informáticos, incluyendo los controles físicos como lógicos.
 - h) Generar y aplicar procedimientos de respaldo y recuperación de información que garanticen la seguridad y continuidad operacional de servicios y aplicaciones ante la ocurrencia de eventuales contingencias.
 - i) Administrar la Infraestructura tecnológica del datacenter; servidores, equipos de almacenamiento, energía eléctrica, alimentación ininterrumpida (UPS), grupo electrógeno, refrigeración y rack de comunicaciones.
 - j) Administrar el inventario computacional de Hardware y Software.
 - k) Definir estándares y políticas para la debida administración de los componentes que interactúan en la infraestructura tecnológica, además de verificar su correcto cumplimiento.
 - l) Evaluar y proponer nuevas tecnologías que permitan mejorar la entrega de servicios en la infraestructura tecnológica.
 - m) Administrar los Servicios Técnicos Externos de Mantenimiento Preventiva/Correctiva del datacenter.
 - n) Administrar el modelo de datos corporativo, mantenerlo actualizado y controlar la calidad de los modelos de datos diseñados en los distintos proyectos.
10. A la Oficina Informática Inteligencia de Negocios, corresponderá satisfacer las necesidades y requerimientos informáticos y de información para apoyar la toma de decisiones estratégicas de la Dirección, Subdirecciones y Direcciones Regionales del Servicio de Impuestos Internos, así como disponer de los procedimientos tecnológicos y sistemas informáticos necesarios para la provisión de información a entidades externas. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:
- a) Elaborar y proponer proyectos informáticos o de las componentes informáticas de proyectos que mejoren la eficiencia y la eficacia, en el ámbito del conocimiento de la institución, a partir del análisis de los datos acumulados, así como, apoyando el mejoramiento de la gestión interna del Servicio de Impuestos Internos.
 - b) En el contexto del punto anterior, debe proveer soluciones informáticas ad-hoc a los requerimientos de las áreas asociadas, a través de la implementación de soluciones informáticas del tipo Inteligencia de Negocios, las cuales deben facilitar la búsqueda de patrones de comportamiento de contribuyentes y funcionarios; el análisis en línea de los datos, considerando las diferentes fuentes existentes en el Servicio de Impuestos Internos y la generación de estadísticas e indicadores de gestión en los diferentes niveles de organización del Servicio de Impuestos Internos.
 - c) Mantener y dar soporte a los sistemas en producción de los cuales es responsable, y que están basados en los sistemas de Inteligencia de Negocios.
 - d) Proponer mejoras a los sistemas en producción y a los procesos de negocios que estos apoyan.
 - e) Administrar y controlar contratos de proveedores de servicios informáticos asociados a los proyectos que administre.
 - f) Investigar nuevos productos y herramientas de software que satisfacen las nuevas necesidades, presentando diversas alternativas de solución y proposiciones a las áreas respectivas.
 - g) Administrar el contenido de los repositorios de datos, que darán soporte a la toma de decisiones de los usuarios de esta Oficina, asegurando la completitud, consistencia, integridad y calidad de los datos.
11. Cualquier mención, asignación de funciones, delegación de facultades u otras que aludan a los nuevos nombres especificados en el punto a) del Resolutivo N° 1 de la presente, contenidos en resoluciones, instrucciones o cualquier otro acto administrativo, se entenderán referidos a los

respectivos nombres reemplazados, pudiendo emplearse indistintamente ambas denominaciones

12. La presente Resolución regirá a contar de la fecha de su publicación en internet.
13. Corresponderá al Subdirector de Informática implementar las medidas que procedan tendientes a organizar la Subdirección de Informática, de acuerdo a las atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones, que esta Resolución otorga a los Departamentos y Oficinas bajo su dependencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL EN EXTRACTO

**(Fdo.) MICHEL JORRATT DE LUIS
DIRECTOR (TyP)**

Lo que transcribo a usted para su conocimiento y demás fines.

Saluda atentamente a usted,

Distribución:

- INTERNET
- BOLETIN
- EXTRACTO DIARIO OFICIAL