

**SANTIAGO, 16.MAR.007**

**ORDEN GENERAL N° 2.146 /**

**VISTOS:**

**a)** La Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y de Servicios de Certificación de dicha Firma.

**b)** La Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

**c)** La Ley N° 19.223, que tipifica figuras relativas a la informática.

**d)** Los Artículos 49 y 135 del Decreto Supremo N° 41, de 1987, de Defensa, que aprueba el Reglamento Orgánico de la Policía de Investigaciones de Chile.

**e)** La Resolución Exenta N° 92, de 07.MAR.003, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba la NCh2777, sobre Tecnología de la Información-Código de Práctica para la Gestión de Seguridad de la información.

**f)** La Orden General N° 2.030, de 01.DIC.004, que reestructuró la orgánica institucional.

**g)** La Orden General N° 2.135, de 11.ENE.007, que fija metas institucionales de gestión policial.

**h)** La Orden General N° 917, de 22.ABR.988, que aprobó el Reglamento Interno de la Inspección General.

**i)** La Orden General N° 2.074, de 06.SEP.005, que regula el funcionamiento del Departamento IV, "Informática y Telecomunicaciones" y responsabilidades del personal que desarrolla tareas en esas áreas.

**j)** La necesidad de introducir cambios en la organización del área de informática y telecomunicaciones para lograr mejores resultados en el ámbito de la gestión, que permitan afrontar de forma eficiente y eficaz los procesos de información que apoyan la gestión directiva, operativa y administrativa, así como también de implementar estrategias informáticas alineadas con el proceso de modernización de la Policía de Investigaciones de Chile, teniendo en consideración, la conveniencia de contar en tiempo oportuno con los avances tecnológicos de la informática y las telecomunicaciones.

k) La facultad que me confiere la Ley Orgánica y el Reglamento Orgánico de la Institución.

### **ORDENO:**

1.- Créase la Jefatura Nacional de Informática y telecomunicaciones, dependientes de la Subdirección Administrativa, que estará a cargo, de un Oficial de grado de Prefecto, preferentemente.

2.- Modifícase el Reglamento Interno de la Inspectoría General, aprobado por la Orden General N° 917, de 08.ENE.988, de la siguiente forma:

- Suprímense en el artículo 6°, la expresión “Departamento IV, Informática y Telecomunicaciones” y el Capítulo XA, “Departamento IV, Informática y Telecomunicaciones”

## **Título I**

### **“Disposiciones Generales”**

#### **Capítulo I**

#### **Definición, Objetivos y Funciones**

**Artículo 1º.-** La Jefatura Nacional de Informática y Telecomunicaciones, en adelante la JENAINTEL, es la repartición técnica-asesora encargada de la prestación de servicios a todas las unidades de la Institución, en materias de informática y telecomunicaciones.

**Artículo 2º.-** Será objetivo fundamental de esta Jefatura, el brindar un óptimo servicio en las áreas de las Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas Institucionales de las áreas de negocio de la Policía de Investigaciones de Chile, aplicando la calidad en el servicio para garantizar un uso adecuado de los recursos tecnológicos.

**Artículo 3º.-** La JENAINTEL tendrá las siguientes funciones para el cumplimiento de sus objetivos:

- a) Guiar y participar en la elaboración, proposición y ejecución del Plan Estratégico Tecnológico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos que formen parte de los esfuerzos de continuidad institucional asociados al Plan Operacional Tecnológico.
- b) Proponer políticas respecto al uso de las Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.
- c) Brindar soluciones con sistemas de información integrados que apoyen las diferentes áreas de la Policía de Investigaciones de Chile.
- d) Instalar, configurar e implementar los recursos informáticos; equipos computacionales y periféricos, redes, telefonía, radiocomunicaciones y seguridad, a fin de garantizar la continuidad del servicio.

- e) Definir la infraestructura de comunicaciones y telefonía corporativa necesaria para permitir un intercambio fluido, confiable y eficiente de información (datos, voz, vídeo, telefonía, etc.), entre cada uno de los componentes que conforman la red de la Policía de Investigaciones de Chile, buscando su óptimo uso.
- f) Mantener la integridad, disponibilidad, confidencialidad, control y autenticidad de la información manejada a través de los sistemas computacionales, mediante la ejecución de políticas de seguridad informática y prevención física sobre los recursos tecnológicos y lógicos o de acceso a los datos.
- g) Planificar las acciones que conlleven a una implementación exitosa de la Seguridad Informática de servicios y/o recursos de tecnologías de información que soporten la operatividad Institucional.
- h) Participar activamente en la definición del soporte tecnológico de las iniciativas de productos y servicios de la Policía de Investigaciones de Chile.
- i) Velar por la alta disponibilidad del servicio de tecnología de Información que soporte la operatividad de la Policía de Investigaciones de Chile.
- j) Velar y gestionar la actualización y mantenimiento de la infraestructura tecnológica y de los sistemas bases.
- k) Proponer, gestionar y atender la actualización de los sistemas de información, en coordinación con las áreas usuarias, incorporando mejores prácticas y nuevas tendencias tecnológicas.
- l) Proponer los planes y presupuestos para la adquisición de recursos de tecnologías de información, requeridos para asegurar la renovación tecnológica e implantación de los proyectos de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones.
- m) Establecer las normas, estándares y metodologías para la gestión de las actividades y uso de recursos de tecnologías de información, considerando las mejores prácticas, lo que implica un mejoramiento continuo de procesos.
- n) Dar conformidad al cumplimiento de los contratos que se deriven de la adquisición, arriendo y/o mantenimiento de equipos y/o aplicativos, dentro del ámbito de su competencia.
- ñ) Representar a la Institución en las actividades de su competencia ante instituciones externas.
- o) Apoyar, dentro del ámbito de su competencia, en la definición de especificaciones técnicas de procesos de selección que guarden relación con tecnologías de información.
- p) Proteger, mediante herramientas tecnológicas la seguridad de información que se genere, transmita, procese y/o almacene en los diversos componentes de la plataforma tecnológica; así como, monitorear la exposición del riesgo de la Policía de Investigaciones de Chile ante agentes externos e internos, a través de redes sociales, correos electrónicos, foros, redes privadas y/o cualquier otro medio tecnológico de comunicación.
- q) Velar que toda solución de tecnología de información se establezca bajo las definiciones de arquitectura de tecnologías de información.

- r) Evaluar, planificar, diseñar e implementar la arquitectura de inteligencia de negocios de la Policía de Investigaciones de Chile. Inteligencia de negocios consiste en la habilidad para transformar los datos en información, y la información en conocimiento, de forma que se pueda optimizar el proceso de toma de decisiones.
- s) Elaborar y controlar los indicadores de los servicios de tecnologías de información.
- t) Identificar, implementar y mejorar los procesos de tecnologías de Información.
- u) Gestionar los servicios de tecnologías de información.

**Artículo 4º.-** Se entenderán como usuarios de los servicios de la JENAINTEL, a todo individuo, tanto a nivel interno como externo a la Institución, que utiliza directa o indirectamente los recursos tecnológicos institucionales informáticos y de telecomunicaciones.

**Artículo 5º.-** El cuadro de mando integral de la JENAINTEL, en armonía con los servicios que presta al usuario final, estará basado en el cumplimiento y medición del desempeño o capacidad de respuesta de la Jefatura frente a los requerimientos de sus usuarios, de la calidad del servicio o producto entregado y de los costos asociados a sus actividades. Ello porque la Información de la Institución es uno de sus activos más valiosos del que dependen todos los procesos de la Policía de Investigaciones de Chile.

## **Título II**

### **“Estructura Orgánica”**

#### **Capítulo I**

#### **Organización**

**Artículo 6º.-** La Jefatura Nacional de Informática y Telecomunicaciones, tendrá la siguiente estructura orgánica:

- a) Jefe.
- b) Ayudantía.
- c) Secretaría.
- d) Departamento de Planificación y Coordinación (Secciones: Innovación y Tecnología; Compras y Presupuesto, y Gestión de Contratos).
- e) Departamento de Informática y Telecomunicaciones (Secciones: Proyectos Tecnologías de la Información y la Comunicación; Plataforma Tecnologías de la Información y la Comunicación; Control de Procesos Tecnologías de la Información y la Comunicación, y Sección Seguridad).

- f) Departamento de Gestión de Servicios (Sección Almacenamiento y Distribución).
- g) ***Departamento de Monitoreos de Telecomunicaciones. (Departamento agregado por O.G. N°2.533, de 12.FEB.018)***

## **Capítulo II Del Jefe**

**Artículo 7º.-** La Jefatura Nacional de Informática y Telecomunicaciones estará a cargo de un Oficial Policial o de los Servicios, de grado de Prefecto a lo menos, preferentemente con estudios de Ingeniería en Sistemas, Informática, Electrónico o en Computación, y le corresponderá cumplir, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Asesorar a la superioridad institucional y a las distintas unidades y reparticiones usuarias en materias de tecnologías informáticas y de telecomunicaciones, aportando la información necesaria para la toma de decisiones.
- b) Formular y proponer a la Jefatura Superior de la Institución, las políticas, planes y programas relacionados con el desarrollo de la informática y las telecomunicaciones, alineadas con los planes estratégicos institucionales.
- c) Definir y supervisar la ejecución de los planes operativos anuales que conforman el Plan Estratégico Tecnológico Institucional, monitoreando el cumplimiento de las metas definidas en dicho plan.
- d) Establecer, en base a las políticas de seguridad informática institucionales, las normas y procedimientos que permitan garantizar que la información es el activo intangible más importante para el cumplimiento de las funciones estratégicas de la Policía de Investigaciones de Chile.
- e) Aprobar los procesos propuestos por los Departamentos dependientes de la Jefatura Nacional, a través de los cuales prestará servicios tecnológicos a sus usuarios, los niveles de esos servicios y sus respectivos indicadores de desempeño.
- f) Aprobar las normas y procedimientos propuestos por los Departamentos de esta Jefatura Nacional, que permitan el desarrollo armónico, eficiente y eficaz de las Secciones a su cargo.
- g) Proponer a la Jefatura de Educación Policial, los planes de capacitación y perfeccionamiento para el personal de su dependencia y de la Institución en general, relacionados con las materias de competencia de la Jefatura Nacional.
- h) Administrar los recursos técnicos y humanos bajo su responsabilidad.
- i) Coordinar con las Jefaturas de Finanzas y Logística la adquisición de equipos e insumos del área informática y telecomunicaciones, de acuerdo a

lo señalado y aprobado en el Plan Estratégico de Desarrollo Tecnológico Institucional y su presupuesto asociado.

- j) Difundir las actividades de la Jefatura, con la finalidad de facilitar la solicitud de prestación de servicios por parte de sus usuarios.
- k) Dar cuenta a la Superioridad Institucional, del grado de cumplimiento de las políticas institucionales de desarrollo tecnológico en los diferentes niveles decisionales de su estructura organizacional.
- l) Supervisar y controlar la aplicación de los procesos, las normas y los procedimientos aprobados para los Departamentos de la Jefatura Nacional, acción que ejecutará a través del Departamento de Planificación y Coordinación.
- m) Ejecutar todas las acciones para dar cumplimiento a las funciones y servicios de la JENAINTEL.

### **Capítulo III De la Ayudantía**

**Artículo 8º.-** Estará a cargo del funcionario con las competencias necesarias al área, designado por el Jefe Nacional, quien tendrá que cumplir con las labores propias de su cargo, además de las siguientes:

- a) Confeccionar la agenda de actividades y compromisos oficiales del Jefe Nacional.
- b) Coordinar las audiencias o entrevistas en los días y horas establecidos por el Jefe Nacional.
- c) Atender con oportunidad y eficiencia las comunicaciones y solicitudes requeridas al Jefe Nacional, procurando, cuando sea pertinente, una adecuada solución conforme a las instrucciones que se le impartan.
- d) Mantener actualizadas la relación de Jefes Institucionales, autoridades, personalidades importantes y proveedores de elementos tecnológicos, con indicación de domicilios y teléfonos, y lista de fechas conmemorativas de trascendencia y otras de interés.
- e) Acompañar al Jefe a los actos oficiales en las ocasiones que éste disponga.
- f) Confeccionar el rol de servicios del personal de la Jefatura.
- g) Cumplir las demás funciones que la Jefatura le encomiende.

### **Capítulo IV De la Secretaría**

**Artículo 9º.-** El encargado de la Secretaría tendrá la responsabilidad de velar por el correcto funcionamiento de esta oficina y deberá controlar que se cumplan, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Recibir, confeccionar, tramitar y custodiar, según corresponda, la documentación enviada a la Jefatura o despachada por ésta.
- b) Llevar el archivo de la Jefatura en conformidad a la reglamentación vigente.
- c) Mantener una relación actualizada del trabajo encargado a los Departamentos y Secciones, con el fin que el Jefe controle su cumplimiento.
- d) Gestionar y administrar la provisión de elementos de secretaría que requieren las unidades que dependen directamente del Jefe Nacional para el cumplimiento de sus labores.
- e) Confeccionar e informar diariamente las novedades del personal de la repartición

### **Título III**

#### **“Departamentos”**

##### **Capítulo I**

##### **Departamento de Planificación y Coordinación**

**Artículo 10.-** Este Departamento tiene como misión fundamental apoyar al Jefe Nacional en la gestión de los recursos y servicios de informática y telecomunicaciones.

De este Departamento dependerán las siguientes secciones:

- i. Sección de Innovación y Tecnología;
- ii. Sección de Compras y Presupuesto, y
- iii. Sección de Gestión de Contratos.

**Artículo 11.-** Estará a cargo de un Oficial Policial o de los Servicios, del grado de Comisario, a lo menos, o de un Profesional con las competencias necesarias al área, designado por el Jefe Nacional, que tendrá entre sus funciones:

- a) Guiar y participar en la ejecución del Plan Estratégico Tecnológico Institucional; así como elaborar y ejecutar los anteproyectos y posterior ejecución de los proyectos internos asignados a JENAINTEL. Igualmente, gestionar y administrar el portafolio de proyectos informáticos, así como la gestión de la demanda de nuevos requerimientos, definiendo el alcance de

los mismos, centralizando y coordinando con las áreas usuarias y especializadas su tratamiento.

- b) Definir una estrategia de innovación tecnológica y gestión de proyectos de Tecnología de la Información, alineada a las estrategias del Plan Estratégico Institucional.
- c) Gestionar el desarrollo, evaluación y aprobación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información, proponiendo políticas y normas referidas al ámbito de la gestión, coordinando y estableciendo las prioridades para su ejecución, a propuesta de la Superioridad Institucional con la colaboración de JENAINTEL.
- d) Gestionar en coordinación con las áreas especializadas de JENAINTEL, la viabilidad técnica y compromiso de recursos requeridos para la atención de los requerimientos, manteniendo el control y seguimiento de la atención de los mismos.
- e) Centralizar y coordinar la disponibilidad de facilidades logísticas, presupuestales y administrativas requeridas para el desarrollo de los proyectos comprendidos en el portafolio informático y de telecomunicaciones.
- f) Centralizar, evaluar los planes, costos y presupuestos para la adquisición de recursos de tecnología, realizando un análisis costo beneficio y un adecuado alineamiento a las estrategias definidas.
- g) Participar como representante de la jefatura en los procesos de selección y/o adquisición de bienes y servicios.
- h) Elaborar los términos de referencia para la contratación de bienes y especificaciones técnicas para la contratación de servicios, en base a los requerimientos técnicos entregados por las áreas especializadas de la JENAINTEL. Lo anterior conforme lo establece la Ley N° 19.886, de “Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios”, y su Reglamento contenido en el Decreto supremo N° 250, de Hacienda, de 2004.
- i) Formular el plan de capacitación en base a las competencias y velar por su cumplimiento.
- j) Hacer seguimiento al cumplimiento de contratos de servicios, así como administrar en coordinación con las otras áreas de JENAINTEL, el seguimiento, renovación y/o finalización de los mismos.
- k) Elaborar informes de gestión de manera periódica respecto al desempeño y funcionamiento de JENAINTEL.
- l) Analizar, definir e implementar las mejoras de los procesos administrativos y tecnológicos de JENAINTEL.



- m) Establecer políticas, lineamientos, herramientas, planes de capacitación, entre otros para optimizar el proceso de gestión de la demanda y de proyectos de tecnología de la información y telecomunicaciones.
- n) Monitorear las herramientas de gestión de la demanda y de proyectos de Tecnologías de la Información, así como la documentación que genere.
- ñ) Identificar en línea anticipada la tendencia tecnológica en el sector tecnológico y policial evaluando su aplicabilidad e impacto a los servicios y productos que ofrece la Policía de Investigaciones de Chile.
- o) Identificar arquitecturas para la implementación y programación del software, así como metodologías y controles de seguridad para la implementación o mantenimiento de los sistemas informáticos.
- p) Identificar arquitecturas y estándares de los sistemas de administración de base de datos, así como el diseño de la estructura y tecnología sobre el cual se implementará un nuevo o mejorado producto o servicio.
- q) Analizar la problemática interna de la organización para determinar la aplicabilidad de una nueva tecnología que optimice el servicio brindado.
- r) Mantener actualizado un estudio de necesidades en materia de equipamiento tecnológico de las distintas jefaturas y regiones del país, a fin de proponer la adquisición y renovación de estos elementos, así como una equitativa distribución de los mismos.
- s) Apoyar a las áreas especializadas de JENAINTEL respecto a la definición de las arquitecturas y estándares de tecnología acorde al ámbito de competencia de cada Unidad.
- t) Asegurar que se realice de manera adecuada la transferencia de conocimiento a las áreas especializadas de JENAINTEL encargadas de la implementación de las iniciativas de innovación tecnológica.
- u) Proponer proyectos de tecnología que coadyuven al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.
- v) Proponer en coordinación con las áreas involucradas la actualización de los sistemas de información e infraestructura tecnológica en base a su desempeño histórico para autorizar el registro de nuevos proyectos que optimicen el funcionamiento de las tecnologías acorde a las mejores prácticas y tendencias tecnológicas.
- w) Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos.
- x) Administrar el presupuesto asignado a JENAINTEL, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.

### **Sección de Innovación y Tecnología**

**Artículo 12.-** Estará a cargo de un Oficial Policial o de los Servicios, del grado de Inspector, a lo menos, o de un Profesional con las competencias necesarias al área, designado por el Jefe Nacional, cuyas funciones serán las siguientes:

- a) Definir una estrategia de innovación tecnológica alineada con el Plan Estratégico Institucional.
- b) Investigar e identificar las tendencias tecnológicas en las áreas de negocio institucionales, utilizadas en organizaciones policiales de otros países, evaluando su aplicabilidad e impacto a los servicios y productos que ofrece la Policía de Investigaciones de Chile.
- c) Analizar la problemática interna de la organización para determinar la aplicabilidad de una nueva tecnología que optimice el servicio brindado.
- d) Mantener estrecha coordinación con las áreas de negocio internas de la Policía de Investigaciones de Chile, así como con los clientes externos, a fin de informar sobre las tendencias tecnológicas en el sector y anticipar futuros requerimientos de los distintos usuarios de la Policía de Investigaciones de Chile.
- e) Proponer proyectos de tecnología que coadyuven al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.
- f) Gestionar y administrar el portafolio de proyectos informáticos definiendo el alcance de los mismos en coordinación con las áreas usuarias y especializadas para su tratamiento, así como determinando su viabilidad técnica y estableciendo los recursos requeridos.
- g) Monitorear el desarrollo del Plan Estratégico de Tecnología de Información, proponiendo las políticas y normas referidas al ámbito de la gestión, coordinando y estableciendo las prioridades para su ejecución.
- h) Gestionar la demanda de proyectos de tecnología centralizando y evaluando todos los requerimientos asociados al desarrollo de soluciones de tecnología.

### **Sección de Compras y Presupuesto**

**Artículo 13.-** Estará a cargo de un Oficial Policial o de los Servicios, del grado de Inspector, a lo menos, o de un Profesional con las competencias necesarias al área, designado por el Jefe Nacional, cuyas funciones serán las siguientes:

- a) Elaborar, proponer y ejecutar los programas anuales de compras asociados a presupuestos administrados por JENAINTEL.
- b) Ser parte activa en las fases de los distintos procesos de compra atinentes a JENAINTEL.

- c) Centralizar y coordinar la disponibilidad de facilidades logísticas, presupuestarias y administrativas requeridas para el desarrollo de los proyectos comprendidos en el portafolio de proyectos informáticos.
- d) Centralizar, evaluar los planes, costos y presupuestos para la adquisición de recursos de tecnología realizando un análisis económico y un adecuado alineamiento a las estrategias definidas.
- e) Administrar el presupuesto asignado a JENAINTEL, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- f) Reunir y mantener información actualizada relativa a volúmenes y tendencias de consumo, existencias mínimas y máximas, y todo otro antecedente útil para programar y efectuar las adquisiciones.
- g) Recepcionar, almacenar y distribuir los bienes adquiridos.
- h) Gestionar y promover el eficiente uso de los bienes e insumos adquiridos.

### **Sección de Gestión de Contratos**

**Artículo 14.-** Estará a cargo de un Oficial Policial o de los Servicios, del grado de Inspector, a lo menos, o de un Profesional con las competencias necesarias al área, designado por el Jefe Nacional, cuyas funciones serán las siguientes:

- a) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios administrados por JENAINTEL.
- b) Evaluar, en periodos razonables, todas las adquisiciones y contrataciones gestionadas por JENAINTEL, a fin de asegurar la racionalidad de los recursos solicitados, conforme a la información empírica que pudiera ser levantada al finalizar los respectivos procesos. Esta mirada de gestión permitirá optimizar el proceso de adquisiciones institucionales en materia tecnológica.
- c) Verificar los indicadores de niveles de servicios informáticos, así como analizar y evaluar la medición de estos parámetros, a fin de sugerir acciones para el mejoramiento continuo de los procesos y uso de las Tecnologías de Información.
- d) Verificar la incorporación de indicadores de gestión asociados a cada adquisición y contratación de tecnología, monitoreando su cumplimiento durante el desarrollo del proyecto o el plazo del servicio suscrito.

**Artículo 15.-** Este Departamento tiene por misión fundamental implementar sistemas de información eficientes, eficaces, seguros y de alta disponibilidad como apoyo a la toma de decisiones, tanto en el ámbito administrativo como operativo.

De este Departamento dependerán las siguientes Secciones:

- i. Sección Proyectos de Tecnologías de la Información y la Comunicación;
- ii. Sección Plataforma de Tecnologías de la Información y la Comunicación, y
- iii. Sección Control de Procesos de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- iv. Sección Seguridad.

**Artículo 16.-** Estará a cargo de un Oficial Policial o de los Servicios, del grado de Comisario, a lo menos, o de un Profesional con las competencias necesarias al área, designado por el Jefe Nacional, que tendrá entre sus funciones:

- a) Velar por la continuidad operativa de la red de comunicaciones, monitoreando los riesgos permanentemente que pudieran comprometer el normal funcionamiento del sistema de comunicaciones (voz, datos y radiocomunicaciones).
- b) Diseñar, implementar y mantener nuevas redes de comunicación y de servicios, basados en tecnologías de comunicación emergentes.
- c) Evaluar y proponer nuevas tecnologías y servicios relacionados con redes de comunicaciones (telefonía, video conferencia, redes de datos y radiocomunicaciones).

### **Sección Proyectos de Tecnologías de la Información y la Comunicación**

**Artículo 17.-** Estará a cargo de un Oficial Policial o de los Servicios, del grado de Inspector, a lo menos, o de un Profesional con las competencias necesarias al área, designado por el Jefe Nacional, cuyas funciones serán las siguientes:

- a) Definir indicadores de gestión que permitan monitorear y verificar el cumplimiento de las metas técnicas y de servicio propuestas con la implementación de cada proyecto, los que serán controlados por la Sección de Innovación y Tecnología del Departamento de Planificación y Coordinación.
- b) Elaborar el perfil técnico de los proyectos definidos en el portafolio de proyectos informáticos.
- c) Planificar las actividades y recursos de los proyectos informáticos de acuerdo a las normas establecidas por JENAINTEL.

- d) Implementar las soluciones de sistemas de información gestionadas por JENAINTEL, así como participar y supervisar la implementación de las aplicaciones adquiridas a terceros, a fin de garantizar su correcta operatividad e integración con la arquitectura de aplicaciones de la Policía de Investigaciones de Chile.
- e) Participar en la definición de especificaciones técnicas de las soluciones tecnológicas adquiridas a terceros.
- f) Participar en los procesos de adquisición y pruebas de las soluciones informáticas de terceros, encargadas por JENAINTEL. Asimismo, supervisar las actividades realizadas por terceros en el desarrollo e implementación de soluciones informáticas, en lo referente a cumplimiento de plazos, estados de avance, entre otras.
- g) Participar en la elaboración de normas, metodologías, estándares y/o técnicas, que mejoren y optimicen los procesos de planeamiento, desarrollo e implementación de las soluciones tecnológicas.
- h) Investigar y proponer el uso de nuevas tecnologías en las áreas de negocio institucionales, en coordinación con el Departamento de Planificación y Coordinación.
- i) Elaborar el perfil técnico de los proyectos de sistemas de comunicaciones, definidos en el portafolio de proyectos de telecomunicaciones, coordinando con la sección de Plataforma Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- j) Planificar las actividades y recursos de los proyectos de sistemas de comunicaciones, de acuerdo a los lineamientos definidos por JENAINTEL.
- k) Implementar las soluciones de sistemas de comunicaciones gestionadas por el Departamento de Planificación y Coordinación, así como participar y supervisar la implementación propia o de terceros, a fin de garantizar su correcta operatividad e integración.
- l) Participar en los procesos de adquisición y pruebas de las soluciones de comunicación. Asimismo, supervisar las actividades realizadas por terceros en el desarrollo e implementación de soluciones comunicacionales.
- m) Participar en las reuniones de coordinación de proyectos de sistemas de comunicaciones con entidades externas.
- n) Participar en la elaboración de normas, metodologías, estándares y/o técnicas, que mejoren y optimicen los procesos de planeamiento, desarrollo e implementación de los sistemas de comunicaciones.
- ñ) Interactuar con entidades externas para el desarrollo de proyectos de sistemas de comunicaciones en conjunto.

## **Sección Plataforma de Tecnologías de la Información y la Comunicación**

**Artículo 18.-** Estará a cargo de un Oficial Policial o de los Servicios, del grado de Inspector, a lo menos, o de un Profesional con las competencias necesarias al área, designado por el Jefe Nacional, cuyas funciones serán las siguientes:

- a) Definir indicadores de gestión que permitan monitorear y verificar el cumplimiento de niveles de continuidad, desempeño y servicio en la mantención de la plataforma Tecnologías de la Información y la Comunicación, definidos en los contratos respectivos. Dichos indicadores serán controlados por la Sección de Gestión de Contratos del Departamento de Planificación y Coordinación.
- b) Evaluar, planificar y diseñar, con un enfoque que permita integrar la perspectiva interna y externa, a través de asesorías, la arquitectura tecnológica de las plataformas centrales y de contingencia que brindan soporte a productos y servicios que entrega JENAINTEL. Además, con este mismo mecanismo de asesorías, deberá definir la arquitectura de bases de datos, mecanismos de respaldo/recuperación, rendimiento y alta disponibilidad que garanticen la continuidad de los servicios.
- c) Facilitar y supervisar el uso óptimo de los recursos del equipamiento central involucrados en los sistemas que se soportan, asegurando su continuidad de operación.
- d) Velar por la correcta administración de las bases de datos institucionales.
- e) Administrar los riesgos asociados a las áreas de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos.
- f) Hacer seguimiento técnico al cumplimiento de los contratos de servicios supervisados por su Sección.
- g) Elaborar y actualizar permanentemente un plan de contingencia, que incluya a lo menos los planes de respaldo y recuperación, que hará frente a las interrupciones en las operaciones de los sistemas, así como también, la implementación de acciones que minimicen sus riesgos. Igualmente, administrar los sistemas de monitoreo de las plataformas tecnológicas, a fin de garantizar su adecuado funcionamiento.
- h) Visar todas aquellas iniciativas que requieren su paso a ambiente de producción de sus soluciones de software y hardware.
- i) Asegurar la permanente comunicación, funcionalidad, confiabilidad y seguridad entre las unidades institucionales, estableciendo normas que garanticen la seguridad en la transmisión y/o recepción de voz y dato, así como su buen uso.
- j) Definir la configuración de la red de Telecomunicaciones corporativa de la Policía de Investigaciones de Chile a nivel nacional, orientado a la optimización en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Además, deberá mantener un diseño actualizado del mismo.
- k) Asegurar la existencia del debido soporte especializado en las áreas de su competencia.

- l) Participar en el diseño de Explotar la arquitectura de Telecomunicaciones de corporativa y su integración con los servicios informáticos que la Policía de Investigaciones de Chile posee.
- m) Participar en la definición de especificaciones técnicas de equipos y/o servicios que la Policía de Investigaciones de Chile utiliza en su red de telecomunicaciones corporativa, buscando soluciones con funcionalidades de integración.
- n) Evaluar, planificar y diseñar las mejoras en la red de comunicaciones y telefonía corporativa, en cuanto a recursos de hardware, software, ancho de banda y de la infraestructura de telecomunicaciones, conforme al desempeño observado en la plataforma de comunicaciones.
- ñ) Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos.

### **Sección Control de Procesos de Tecnologías de la Información y la Comunicación**

**Artículo 19.-** Estará a cargo de un Oficial Policial o de los Servicios, del grado de Inspector, a lo menos, o de un Profesional con las competencias necesarias al área, designado por el Jefe Nacional, cuyas funciones serán las siguientes:

- a) Planificar las acciones que conlleven a una implementación exitosa de servicios y/o recursos de tecnologías de información que soporten la operatividad de la Policía de Investigaciones de Chile.
- b) Supervisar la ejecución del diagnóstico y evaluación de vulnerabilidades técnicas de los sistemas de información y plataformas tecnológicas de la Policía de Investigaciones de Chile y la implementación de las recomendaciones producto de estas actividades.
- c) Desarrollar y mantener estándares y procedimientos de control de servicios y productos del Departamento de Informática, y que estén alineados con la política de JENAINTEL e Institucional.
- d) Administrar y supervisar los planes de pruebas de certificación de los diferentes proyectos informáticos.
- e) Proponer normas, procedimientos, estándares de calidad en Tecnologías de Información, para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.
- f) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por el departamento.
- g) Monitorear, así como detectar desviaciones en el resultado final de las iniciativas implementadas.
- h) Desarrollar y mantener estándares y procedimientos necesarios para conservar y monitorear los servicios y recursos de tecnología de comunicación que presta JENAINTEL.
- i) Revisar y validar la documentación requerida para las pruebas de certificación de acuerdo a la metodología y estándares establecidos. Ejecutar, documentar y supervisar la ejecución de las pruebas de

certificación registrando las observaciones y comentarios técnicos y/o de los usuarios, clasificándolos para proponer los ajustes necesarios.

- j) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por el departamento.

### **Sección Seguridad**

**Artículo 20.-** La Sección Seguridad estará a cargo de un Oficial Policial o de los Servicios, del grado de Inspector, a lo menos, o de un Profesional con las competencias necesarias al área, designado por el Jefe Nacional, al que corresponderá cumplir, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Definir un Plan de Seguridad bianual que integre la perspectiva interna y externa, a través de asesorías, en torno a la seguridad informática de los servicios y/o recursos tecnológicos que soportan el negocio de la Policía de Investigaciones de Chile, y que asimismo sea la base de la elaboración, promoción, actualización y seguimiento de las políticas, normas y procedimientos de seguridad relacionados con Tecnologías de la Información y la Comunicación, y la información que maneja.
- b) Administrar las soluciones y plataformas de seguridad interna y externa en todos los perímetros de la Policía de Investigaciones de Chile, así como la seguridad para protección de la información, sin importar donde ésta se encuentre alojada.
- c) Diseñar y administrar el proceso de privilegios y gestión de acceso e identidades de los sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas a nivel nacional, que administra JENAINTEL.
- d) Participar en los procesos del ciclo de vida de desarrollo de software, adquisiciones, mantenimiento e implementación de sistemas de información, servicios y plataformas tecnológicas **con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad informática definidos y que su implementación no incremente la exposición al riesgo en esta materia.**
- e) Realizar en forma periódica el diagnóstico y evaluación de vulnerabilidades técnicas de los sistemas de información, plataforma tecnológica y la información que maneja, a través de herramientas de terceros externos locales y/o internacionales.
- f) Establecer e implementar los procesos necesarios para la mitigación y control de riesgos de la seguridad informática, asegurando la implementación de mecanismos de monitoreo y auditoría.
- g) Participar en la definición y mantención de la arquitectura de seguridad informática, buscando la asesoría de entidades expertas con experiencia reconocida en esta materia, cuya idoneidad será acreditada de conformidad



a la normativa vigente sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, y el resto de la legislación concordante.

- h) Desarrollar, implementar y mantener estándares y procedimientos necesarios para mantener y monitorear controles de seguridad informática de los servicios y recursos de tecnología de información, que permitan implementar el Plan de Seguridad de la Policía de Investigaciones de Chile, mencionado en la letra a).
- i) Elaborar y guiar a la Institución ante incidentes de seguridad, con el fin de atender rápidamente este tipo de eventualidades, creando una base de datos para gestionar el conocimiento asociado a ellas y generar medidas que minimicen y/o eliminen su efecto, consecuencia e impacto, debiendo reflejar dichos ajustes en la elaboración del subsiguiente Plan de Seguridad.
- j) Medir, revisar periódicamente y mejorar la eficacia del sistema de gestión de seguridad a través de mecanismos de control, evaluación de riesgos, auditoría, monitoreo, entre otros, como parte de un proceso de mejoramiento continuo.
- k) Hacer seguimiento técnico al cumplimiento de los contratos de servicios propios de la Sección Seguridad.

### **Capítulo III** **Departamento de Gestión de Servicios**

**Artículo 21.-** Este Departamento tiene por misión fundamental la gestión de servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación que permite alinear las plataformas y aplicaciones informáticas como soluciones efectivas a problemas Institucionales.

De este Departamento dependerá la Sección de Almacenamiento y Distribución.

**Artículo 22.-** Estará a cargo de un Oficial Policial o de los Servicios, del grado de Comisario, a lo menos, o de un Profesional con las competencias necesarias al área, designado por el Jefe Nacional, que tendrá entre sus funciones:

- a) Instalar, configurar y personalizar el software, los equipos computacionales, de comunicaciones, telefonía, periféricos en las diferentes unidades de la Policía de Investigaciones de Chile a nivel nacional, priorizando soluciones de tipo remoto.
- b) Distribuir los equipos adquiridos por cualquier departamento dependiente de la JENAINTEL, de acuerdo a los resultados del estudio y análisis de existencias y necesidades ejecutado por el Departamento de Planificación y Coordinación.
- c) Participar en las evaluaciones técnicas de los procesos de adquisición de componentes, insumos, reparaciones de equipos, servicios de cableado estructurado, servicios de instalaciones, servicios de impresión y otros

relacionados al equipamiento computacional, así como en la supervisión de los trabajos y servicios indicados.

- d) Establecer los lineamientos, estándares, parámetros de configuración de los componentes periféricos de los servicios tales como estaciones de trabajo, laptops, impresoras, escáner, etc.
- e) Explotar herramientas que permitan obtener información actualizada de la infraestructura tecnológica de cada unidad a nivel nacional, como por ejemplo, nivel de existencias de computadores, *identificaciones únicas* (IPs), cableado de datos, cableado eléctrico, tráfico, entre otros, a través de aplicaciones de gestión de activos, inventario, incidencias y problemas.
- f) Detectar y resolver problemas relacionados con el funcionamiento de los equipos de redes y medios de comunicación, asegurando su continuidad y buen funcionamiento.
- g) Brindar el soporte técnico a los usuarios, de ser necesario escalar la atención al soporte especializado, manteniendo informado en todo momento al usuario.
- h) Crear y administrar la base de conocimientos de solución de incidentes, para un correcto uso y distribución de información a los usuarios.
- i) Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos.

### **Sección de Almacenamiento y Distribución**

**Artículo 23.-** Estará a cargo de un Oficial Policial o de los Servicios, del grado de Inspector, a lo menos, o de un Profesional con las competencias necesarias al área, designado por el Jefe Nacional, cuyas funciones serán las siguientes:

- a) Almacenar los insumos, materiales y elementos que permitan desarrollar y entregar los servicios y productos de competencia de JENAINTEL.
- b) Registrar y controlar la salida y entrada de dispositivos, equipamiento e insumos destinados al trabajo del Departamento de Gestión de Servicios.
- c) Gestionar de manera proactiva los elementos administrados, interactuando con el Departamento de Planificación y Coordinación para el suministro de los bienes que requiera.

### **Título IV Disposiciones Complementarias**

**Artículo 24.-** Para los efectos de potenciar la nueva visión de la administración de tecnologías en la Policía de Investigaciones de Chile, la Jefatura Nacional de Informática y Telecomunicaciones deberá generar relaciones horizontales de trabajos con las Jefaturas de todas las unidades y reparticiones institucionales, con la finalidad de implementar los planes estratégicos de desarrollo tecnológico institucional, aprobados por la Dirección General. En tal sentido, los Jefes de las

unidades deberán proporcionar los antecedentes que les sean solicitados para el cumplimiento de las funciones asignadas a la JENAINTEL.

**Artículo 25.-** Cualquier desarrollo o modificación de software que sea realizado por el personal de la Institución o bien por personas jurídicas o naturales externas, será de propiedad intelectual de la Policía de Investigaciones de Chile, cualquiera sea su vinculación. En caso del cese de la prestación de servicios a la Institución, dicho personal no podrá hacer uso de tales desarrollos o modificaciones sin la autorización expresa de la Policía de Investigaciones de Chile. Ello en conformidad con lo prescrito en la **Ley Nº 17.336** de 02.OCT.970, sobre "Propiedad Intelectual", en especial lo relativo a los programas computacionales.

**Artículo 26.-** Todos los proyectos o iniciativas relacionadas con la informática y telecomunicaciones que se generen en las diferentes unidades y reparticiones de la Institución, en virtud de los requerimientos de apoyo tecnológico que en ellas se definan, se deberán remitir a la Jefatura Nacional de Informática y Telecomunicaciones para su análisis, evaluación y aprobación, conforme a las normas y procedimientos técnicos y de seguridad definidos por la JENAINTEL. La implantación de estas iniciativas las llevará a efecto la Jefatura Nacional, una vez que las unidades o reparticiones de origen tengan aprobado y asignado su financiamiento en el presupuesto institucional.

**Artículo 27.-** Las Jefaturas de aquellas unidades y reparticiones, que por las funciones que tienen asignadas deban administrar y gestionar sus propias plataformas tecnológicas, se deberán coordinar con la Jefatura Nacional de Informática y Telecomunicaciones si ellas requieren interoperar con la plataforma tecnológica institucional central que administra la JENAINTEL. Lo anterior, para efectos de mantener los necesarios niveles de integración, compatibilidad y seguridad, de los recursos tecnológicos institucionales.