

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

CHILE

Con esta fecha se ha resuelto lo siguiente:  
**FIJA OBJETIVOS, FUNCIONES Y  
ESTRUCTURA DEL CENTRO DE  
INFORMATICA.**

---

SANTIAGO, 22 SET. 2003

**CONSIDERANDO :**

Que el Centro de Informática debe ser una unidad de apoyo y de asistencia técnica para las funciones corporativas derivadas de la Doctrina Institucional;

Que la estructura del Centro de Informática debe responder a las demandas o servicios requeridos por los diferentes niveles de la estructura organizacional del Servicio, para el cumplimiento de sus propósitos;

Que esta estructura debe facilitar la implementación de las políticas de centralización y descentralización aprobadas para la gestión informática; y

La conveniencia que el Centro de Informática cuente con una estructura organizacional y atribuciones que le permitan incorporar y adaptar a las necesidades del Organismo, los nuevos enfoques y conceptos que permanentemente se desarrollan en materias relacionadas con las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones.

**VISTOS :**

Las facultades que me confiere la Ley N° 10.336, Orgánica Constitucional de esta Contraloría General

**R E S U E L V O :**

01584

EXENTA N° \_\_\_\_\_/

**OBJETIVOS Y SERVICIOS DEL CENTRO DE INFORMATICA**

**Artículo 1°.-** Al Centro de Informática le corresponde administrar proactivamente la gestión informática en el Servicio y tendrá como objetivo principal, proveer el apoyo y asistencia técnica necesaria para que las unidades organizacionales, utilizando medios y tecnologías informáticas, desarrollen sus funciones y procesos en forma eficiente, efectiva y segura. En tal sentido, debe fijar las normas y procedimientos para el funcionamiento del ambiente informático institucional; proporcionar los apoyos requeridos por los usuarios internos tanto del nivel central como regional; satisfacer las demandas informáticas que permitan potenciar la gestión de las funciones estratégicas y, asimismo, preocuparse del adecuado funcionamiento de la Plataforma Tecnológica Institucional.

## CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

### CHILE

**Artículo 2°.-** Consecuentemente con los objetivos y políticas definidos para el Centro de Informática, los servicios que debe prestar a sus usuarios, a efecto de cumplir a cabalidad con su cometido, son entre otros, los que se establecen a continuación:

1. Investigación y desarrollo de tecnologías de información, identificando nuevas oportunidades de optimización y apoyo para la CGR.
2. Desarrollo de planes estratégicos en informática.
3. Desarrollo y mantención de sistemas de información divisionales y corporativos.
4. Capacitación de usuarios en el uso de sistemas y otras tecnologías (aplicaciones, correo electrónico, editores de texto, planillas de cálculo, Internet, etc.).
5. Acceso a los sistemas de información y bases de datos (internas/externas).
6. Acceso a sistemas de información y bases de datos de la CGR a usuarios y entidades externas autorizadas.
7. Soporte a los usuarios internos y externos en cuanto al uso y disponibilidad de la infraestructura y de los recursos de informática (acceso a Internet, bases de datos, sistemas de información, impresoras, correo, herramientas de productividad, etc.).
8. Administración, mantención y reparación del equipamiento central, del equipamiento menor y de las herramientas de productividad personal del usuario final.
9. Servicios de comunicaciones y su administración (redes de datos, telefonía, correo electrónico e Internet).
10. Servicios de seguridad informática (actualización de antivirus, replicación y respaldo de información, protección de accesos, aplicaciones y datos).

### DEPENDENCIA Y ESTRUCTURA

**Artículo 3°.-** El Centro de Informática tendrá el carácter de una unidad asesora de apoyo a las unidades de línea. Dependerá directamente del Contralor General y se asimilará al nivel jerárquico de las Divisiones de la Contraloría General.

**Artículo 4°.-** El Jefe del Centro de Informática tendrá la responsabilidad de administrar el Centro.

**Artículo 5°.-** La estructura organizacional del Centro estará formada por el Subjefe, tres (3) Subdivisiones y la Secretaría Administrativa, que dependerán directamente del Jefe, y que se coordinarán operacionalmente para cumplir con los objetivos y servicios definidos para el Centro. De acuerdo con esto, la organización se estructura de la siguiente forma :

- 1.- Subdivisión de Sistemas y Tecnologías
  - 1.1. Departamento de Desarrollo de Sistemas
  - 1.2. Departamento de Administración de Bases de Datos Corporativas.
- 2.- Subdivisión de Ingeniería
  - 2.1. Departamento de Administración de Plataforma Tecnológica
  - 2.2. Departamento de Mantención de Equipos Menores
- 3.- Subdivisión de Atención a Usuarios
  - 3.1. Departamento de Producción y Soporte Técnico
- 4.- Secretaría Administrativa

## FUNCIONES

**Artículo 6°.-** A la Subdivisión de Sistemas y Tecnologías le corresponde cumplir las siguientes funciones:

- Definir, implantar y mantener Sistemas de Información para apoyar a la gestión y a las operaciones de las unidades de la Contraloría.
- Investigar y proponer las soluciones tecnológicas, tanto en lo referente a la actualización de la plataforma tecnológica como para el desarrollo e implementación de los sistemas de información y aplicaciones computacionales.
- Evaluar y monitorear el funcionamiento de los sistemas de información y de las aplicaciones computacionales, formulando las proposiciones que correspondan para su mejor utilización.
- Elaborar bases técnicas para la contratación de servicios de terceros en materias de desarrollo y consultorías, así como controlar de manera adecuada los procesos de desarrollo e implementación de los sistemas para lograr los beneficios esperados.
- Proveer soporte y asistencia técnica especializada que se derive de la gestión de Atención al Usuario.
- Administrar proyectos de desarrollo, mantención e investigación.
- Participar en la definición de normas y procedimientos técnico – operativos que regulen la utilización de los recursos informáticos, especialmente en todas aquellas materias de su competencia.
- Participar a través de la entrega de información de gestión relevante para la definición de planes y programas que se deban incluir en el Plan Informático Institucional.
- Preparar y ejecutar programas de capacitación y perfeccionamiento asociados al área de Desarrollo en coordinación con las unidades correspondientes.
- Definir y administrar el modelo de datos y objetos corporativos.
- Administrar las Bases de Datos institucionales (lógicas) de acuerdo a la metodología adoptada por la CGR.
- Mantener el Diccionario de Datos Corporativos.

**Artículo 7°.-** A la Subdivisión de Ingeniería le corresponde cumplir las siguientes funciones :

- Administrar, operar y mantener los servidores de la plataforma tecnológica central.
- Administrar y garantizar la disponibilidad de la plataforma de comunicaciones institucional.
- Instalar, configurar y operar el hardware y software central.
- Instalar, configurar y operar los sistemas de información y aplicaciones computacionales implementados sobre la plataforma tecnológica central.
- Administrar las bases de datos institucionales (físicas) mediante un adecuado monitoreo y mantenimiento.
- Administrar la seguridad de la Plataforma Tecnológica.
- Coordinar acciones de mantención de los equipos asignados a las Contralorías Regionales.
- Evaluar los servicios computacionales y de telecomunicaciones en términos de funcionamiento, uso y rendimiento.
- Administrar y controlar técnicamente los contratos vigentes de mantención de infraestructura tecnológica.
- Administrar proyectos asociados a la plataforma tecnológica.
- Proveer soporte técnico para hacer frente a problemas en el funcionamiento de la plataforma centralizada y de las redes regionales.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

CHILE

- Proveer soporte y asistencia técnica especializada que se derive de la gestión de Atención al Usuario.
- Ejecutar las actividades involucradas en la etapa de producción de los sistemas de información y aplicaciones computacionales implementados sobre la plataforma tecnológica central.
- Participar en la definición de normas y procedimientos técnico – operativos asociados al funcionamiento de los servicios y seguridad informáticos.
- Participar a través de la entrega de información de gestión relevante para la definición de planes y programas que se deban incluir en el Plan Informático Institucional.
- Participar en la preparación y ejecución de los programas de capacitación y perfeccionamiento asociados al área de Ingeniería, en coordinación con las unidades correspondientes.

**Artículo 8°.-** A la Subdivisión de Atención a Usuarios le corresponde cumplir las siguientes funciones :

- Realizar las actividades técnicas necesarias para apoyar en forma directa a los usuarios en la solución de problemas relacionados con hardware, software y aplicaciones que conforman la Plataforma Tecnológica Institucional.
- Captar, registrar, derivar y controlar los requerimientos de los usuarios mediante una mesa de ayuda, con el objeto de optimizar la calidad de servicio en términos de rapidez y efectividad.
- Establecer procedimientos para apoyar a los usuarios en la determinación del problema y orientar su resolución a nivel básico.
- Diagnosticar los problemas que tengan los usuarios en la utilización diaria de la tecnología, con el objeto de encontrar soluciones rápidas y efectivas.
- Mantener comunicación permanente con los Coordinadores Informáticos de las diversas unidades organizacionales a través de los Ejecutivos de Atención a Usuarios.
- Mantener estadísticas asociadas a indicadores de desempeño que permitan evaluar la calidad de los servicios entregados y de las personas que lo atienden.
- Proveer el soporte a los usuarios para los problemas relacionados con el uso de la plataforma en aspectos tales como equipos computacionales, uso y funcionamiento de software básicos, correo electrónico, acceso a la red, y otros que sean definidos como servicios a satisfacer por esta Subdivisión.
- Realizar la explotación funcional de aquellos sistemas que no se encuentren en explotación por los usuarios directos.
- Proponer y elaborar programas de capacitación a los usuarios con el objeto de asegurar el uso óptimo de los recursos disponibles.
- Participar a través de la entrega de información de gestión relevante para la definición de planes y programas que se deban incluir en el Plan Informático Institucional.
- Preparar y ejecutar programas de capacitación y perfeccionamiento asociados al área, en coordinación con las unidades correspondientes.

**Artículo 9°.-** A la Secretaría Administrativa le corresponde brindar el apoyo administrativo que requiere el Centro para el cumplimiento de sus funciones y servicios.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

CHILE

**Artículo 10°.-** La reasignación del personal y la distribución de las funciones en las dependencias que integran las Subdivisiones señaladas en el Artículo 5°, serán determinadas conforme a esta resolución, a través de Ordenes de Servicio Internas, que dictará el Jefe del Centro de Informática.

**Artículo 11°.-** Las normas consultadas en esta Resolución son sin perjuicio de las atribuciones del Comité de Informática en lo relativo a Políticas, Planes Estratégicos y medidas generales de coordinación.

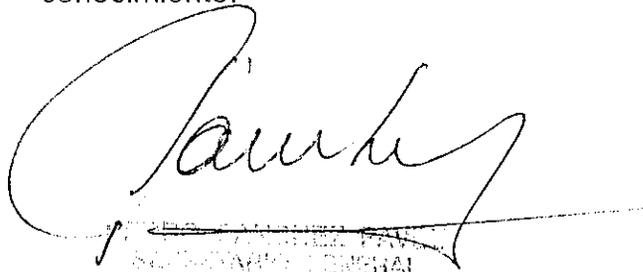
**Artículo 12°.-** Déjase sin efecto la Resolución Exenta N° 01211 de 1999, de esta Contraloría General.

**Artículo Transitorio.-** La implementación de la nueva estructura organizacional consignada en la presente resolución, se hará efectiva con los actuales funcionarios asignados al Centro de Informática, mientras se disponga la incorporación de los nuevos recursos humanos y tecnológicos considerados en el Plan Maestro de Tecnologías de Información Institucional (PMTI) aprobado, el cual forma parte del Proyecto de Modernización Institucional (PMI).

Anótese y comuníquese

FDO: GUSTAVO SCIOLLA AVENDAÑO  
Contralor General de la República.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
SECRETARÍA GENERAL  
Gustavo Sciolla Avendaño  
de la República

TRANSCRIBASE A:

DEPT. PERSONAL  
OF. GRAL DE PARTES  
DIVISIONES  
UNIDADES INDEPENDIENTES  
RELACIONES PUBLICAS