

**MATERIA: ESTABLECE NUEVA
DENOMINACIÓN DEL DEPARTAMENTO
SUBDIRECCION DE INFORMÁTICA.
REORGANIZA LAS UNIDADES QUE
CONFORMARÁN EL DEPARTAMENTO
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y ESTABLECE SUS ÁMBITOS
DE COMPETENCIA. DEJA SIN EFECTO
RESOLUCIÓN EX. N° 101, DE 2019.**

SANTIAGO, 12 DE DICIEMBRE DE 2023

RESOLUCIÓN EXENTA SII N°136.-

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; lo estatuido en la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; lo instruido en la Resolución N°6 de 2019, de la Contraloría General de la República; y lo dispuesto en las Resoluciones N° 349, de 1984, N° 379 de diciembre de 1991, Ex. N° 7.590 de 1999 y Ex. N° 101 de 2019, todas del Servicio de Impuestos Internos; y,

CONSIDERANDO:

1.- Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley Orgánica del Servicio, la Dirección Nacional estará constituida por los Departamentos Subdirecciones y Departamentos que establezca el Director con sujeción a la planta de personal del Servicio;

2.- Que, de acuerdo con lo dispuesto en las letras c) y ñ) del artículo 7° de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, al Director le corresponde organizar, dirigir, planificar y coordinar el funcionamiento del Servicio, dictar las órdenes que estime necesarias o convenientes para la más expedita marcha del mismo, pudiendo además fijar y modificar la organización interna de las unidades del Servicio, cambiando sus dependencias, atribuciones y obligaciones;

3.- Que, en la Resolución N° 349, de 1984, se fijaron las atribuciones y obligaciones de las unidades de la Dirección Nacional, y mediante Resolución N° 379, de 1991, y sus modificaciones, se establecieron las dependencias jerárquicas y las atribuciones de los departamentos que conforman el Departamento Subdirección de Informática;

4.- Que, en la Resolución Exenta N° 7.590, de 1999, se establecieron las funciones y atribuciones de los Departamentos Subdirecciones del Servicio de Impuestos Internos existentes a esa fecha;

5.- Que, la Resolución Exenta SII N° 101, de 2019, reorganizó las unidades del Departamento Subdirección de Informática, estableciendo los ámbitos de competencia y los ámbitos de acción de sus Departamentos, Oficinas y Áreas.

6.- Que, el rápido avance de las ciencias e investigación en materia de tecnologías de la información, los desafíos que imponen los Ejes establecidos en la actualización del Plan Estratégico del Servicio de Impuestos Internos, hacen necesario que la Subdirección de Informática cambie su actual denominación para denotar su sentido de vanguardia e innovación en los distintos servicios y atención que le corresponde proporcionar a sus usuarios, por lo cual, se ha estimado conveniente adecuar además la organización de este Departamento Subdirección a fin de abordar con éxito y con el máximo de eficiencia las labores propias de aquella, 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:

PRIMERO: Reemplazase la denominación del “Departamento Subdirección de Informática” por la de “Departamento Subdirección de Tecnologías de la Información”.

SEGUNDO: Reemplazase el número 5 de la letra A de la Resolución N° 379, de 04 de diciembre de 1991, por el siguiente:

“5.- Departamento Subdirección Tecnologías de la Información:

- Departamento Sistemas de Impuestos Directos e Indirectos.
- Departamento Sistemas Transversales.
- Departamento Sistemas de Avaluaciones y Asistencia al Contribuyente.
- Departamento Aseguramiento de Estándares Tecnológicos.
- Departamento Plataforma Operacional Tecnológica.
- Oficina Sistemas Productivos.
- Oficina Sistemas de Inteligencia de Negocios.
- Oficina Gestión de Servicios Tecnológicos.
- Oficina Control y Comunicaciones Tecnológicas.

TERCERO: Sustitúyase el número 6 del dispositivo Primero de la Resolución N° 7.590 del 15 de noviembre de 1999, por el siguiente:

En la Subdirección de Tecnologías de la Información (SDTI) se establecen las siguientes atribuciones, responsabilidades y obligaciones del (o la) Subdirector(a) respectivo (a):

- 1) Definir y establecer las estrategias para el desarrollo, investigación, incorporación, aplicación y administración de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones (TIC) al quehacer del Servicio de Impuestos Internos.
- 2) Velar por el uso adecuado de los recursos disponibles para la Subdirección de Tecnologías de la Información.
- 3) Desarrollar los sistemas de información necesarios para apoyar en la gestión del Servicio de Impuestos Internos.
- 4) Proponer normas e instrucciones para el uso de dispositivos y sistemas de información relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, considerando las necesidades y requerimientos de las áreas de negocios.
- 5) Promover un adecuado funcionamiento de las aplicaciones informáticas en operación; administrar el diseño, uso y mantención de los sistemas de información; gestionando los activos intangibles.
- 6) Controlar y gestionar los proyectos tecnológicos, apoyado de cada área responsable, con el fin de maximizar la vida útil de los sistemas computacionales, junto con asegurar la continuidad operacional.
- 7) Promover el desarrollo y gestión de los distintos procesos informáticos, fomentando el desarrollo de competencias en el equipo, junto con facilitar el trabajo colaborativo.
- 8) Otras funciones que el/la directora/a del Servicio estime de competencia o encomiende en forma particular a esta Subdirección, operando en acuerdo a la normativa vigente.

CUARTO: El Departamento Informática Impuestos Directos e Indirectos pasa a llamarse **Departamento Sistemas de Impuestos Directos e Indirectos** y le corresponderá atender todos los desarrollos informáticos relacionados con los impuestos directos e indirectos, con el apoyo a la gestión y fiscalización tributaria y la facilitación del cumplimiento tributario, para lo cual deberá contar con indicadores que permitan medir su gestión.

Especialmente, le corresponderá desarrollar e implementar aplicaciones informáticas que apoyen las líneas de negocio del Servicio relacionadas con los impuestos directos e indirectos, permitiendo mejoras en la eficiencia y eficacia del quehacer Institucional, adhiriendo a la arquitectura tecnológica referencial vigente para los sistemas informáticos del Servicio de Impuestos Internos (SII), velando por la continuidad operacional y la seguridad de éstos.

Para hacer efectiva la implementación de sus funciones y de las que se le encomendarán en el resolutivo SÉPTIMO, el Departamento Sistemas de Impuestos Directos e Indirectos estará constituido por las siguientes áreas:

- Área de Impuestos Directos.
- Área de Impuestos Indirectos.
- Área de Apoyo a la Gestión Tributaria.

QUINTO: El Departamento Informática Sistemas Transversales pasa a llamarse **Departamento Sistemas Transversales** y le corresponderá atender todos los desarrollos informáticos que presten servicios de carácter transversal a las soluciones de negocio que el SII ofrece a funcionarios/as y a la ciudadanía en general, además de aquellos que permiten gestionar los procesos jurídicos, normativos, administrativos, de gestión de las personas y de interoperabilidad, velando por la continuidad operacional y la seguridad de éstos, para lo cual deberá contar con indicadores que permitan medir su gestión.

Especialmente, le corresponderá desarrollar e implementar aplicaciones informáticas que apoyen las líneas de negocios del Servicio relacionadas con el ciclo jurídico, el ciclo normativo y los procesos internos en los ámbitos administrativos y de la gestión de las personas, así como aquellas que permitan la integración del Servicio con otras instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, permitiendo mejorar la eficiencia y eficacia del quehacer institucional, adhiriendo a la arquitectura tecnológica referencial vigente para los sistemas informáticos del SII. Además, debe promover el desarrollo e integración de los sistemas y/o componentes de uso transversal que faciliten el cumplimiento tributario.

Para hacer efectiva la implementación de estas funciones y las que se le encomendarán en el Resolutivo SÉPTIMO, el Departamento Sistemas Transversales estará constituido por las siguientes Áreas:

- Área de Sistemas de Atención y Soporte a Personas (antes denominada Área Sistemas de Administración y Desarrollo de Personas).
- Área de Sistemas Transversales.
- Área de Sistemas de Interoperabilidad.

SEXTO: El Departamento Informática Avaluaciones y Asistencia al Contribuyente pasa a llamarse **Departamento Sistemas de Avaluaciones y Asistencia al Contribuyente** y le corresponderá atender todos los desarrollos informáticos relacionados con la plataforma de soluciones que soporta a los servicios de asistencia y ciclo de vida del contribuyente, la administración de documentos tributarios electrónicos y el impuesto territorial, a fin de facilitar el cumplimiento tributario, junto con apoyar a la fiscalización tributaria, para lo cual deberá contar con indicadores que permitan medir su gestión.

Especialmente, le corresponderá desarrollar e implementar aplicaciones informáticas que apoyen las líneas de negocios relacionadas, buscando mejoras en la eficiencia y eficacia del quehacer Institucional, adhiriendo a la arquitectura tecnológica referencial vigente para los sistemas informáticos del SII, velando por la continuidad operacional y la seguridad de éstos.

Para hacer efectiva la implementación de estas funciones y las que se le encomendarán en el Resolutivo SÉPTIMO, el Departamento Sistemas de Avaluaciones y Asistencia al Contribuyente estará constituido por las siguientes Áreas:

- Área de Catastro de Contribuyentes.
- Área de Documentos Tributarios Electrónicos (antes denominada Área Factura Electrónica).
- Área de Impuesto Territorial.

SÉPTIMO: Además de las funciones ya señaladas en los resolutivos CUARTO, QUINTO Y SEXTO, el Departamento Sistemas de Impuestos Directos e Indirectos, el Departamento Sistemas Transversales y el Departamento Sistemas de Avaluaciones y Asistencia al Contribuyente, deberán cumplir las siguientes funciones, que son transversales a todos ellos, dentro de la esfera de sus respectivas competencias.

En el ámbito de análisis, diseño, desarrollo y mantención de los sistemas informáticos que les corresponden:

- 1) Promover soluciones integrales que cumplan con los requisitos que definen los procesos institucionales tecnológicos.
- 2) Conocer y atender los requerimientos de cada una de las áreas del SII, a fin de gestionarlos e implementar las distintas soluciones tecnológicas.
- 3) Desarrollar e implementar funciones relacionadas con las tecnologías de información y comunicación, a fin de facilitar la generación de soluciones tecnológicas que respondan a las distintas necesidades Institucionales, apoyados en equipos multidisciplinarios.
- 4) Administrar y controlar contratos con 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; actuando en conjunto con las áreas responsables de los procesos de adquisiciones.
- 5) Colaborar con las áreas relacionadas en la gestión de los contratos con proveedores externos de software, velando por el resguardo de los intereses del SII y apoyando el proceso de selección, adquisición, desarrollo, mantención y soporte de nuevas aplicaciones, en lo referente a su ámbito de competencia.
- 6) Investigar soluciones computacionales y herramientas que puedan satisfacer a las nuevas necesidades, presentando diversas alternativas y propuestas a las áreas que le corresponde atender.
- 7) Potenciar uso de repositorios de datos que den soporte a la toma de decisiones, promoviendo la completitud, consistencia, integridad, trazabilidad, calidad y la seguridad de los datos.
- 8) Dar soporte a los sistemas en producción, de los cuales es responsable, para garantizar la continuidad operativa de los servicios provistos tanto para los contribuyentes, así como para uso de funcionarios/as.
- 9) Realizar el mantenimiento funcional y tecnológico a los sistemas a cargo del departamento, gestionando la obsolescencia, previniendo la materialización de riesgos en estos ámbitos, junto con atender de manera oportuna el ciclo de vida de las soluciones tecnológicas.
- 10) Además, a todos los Departamentos ya mencionados les corresponderá ejecutar otras funciones que el/la Subdirector/a de Tecnologías de la Información determine.

OCTAVO: El Departamento Informática Aseguramiento de Estándares Tecnológicos pasa a llamarse **Departamento Aseguramiento de Estándares Tecnológicos** y le corresponde definir y controlar la aplicación de las normas técnicas que garanticen la calidad de los procesos y productos de desarrollo, mantención, operación y baja de las soluciones tecnológicas implementadas en la Subdirección. Además de definir, gobernar y gestionar las arquitecturas referenciales aplicativas y de datos; definir y aplicar el gobierno de calidad de software; y fomentar y desarrollar la innovación tecnológica, junto con promover las mejores prácticas del gobierno de datos aplicado a las distintas soluciones tecnológicas de la Institución, para lo cual deberá contar con indicadores que permitan medir su gestión. Promoviendo el aseguramiento de la continuidad operacional. Como también administrar y gestionar los contratos de proveedores a su cargo. Asimismo, le corresponderá:

En el ámbito de la arquitectura e innovación tecnológica:

- 1) Definir y promover la arquitectura tecnológica referencial para la plataforma del SII, facilitando el desarrollo de una hoja de ruta evolutiva durante el tiempo, como también apoyando a las otras áreas de la subdirección.
- 2) Investigar, desarrollar, proponer e implementar las soluciones tecnológicas que permitan optimizar el cumplimiento tributario.
- 3) Apoyar con la visión y gestión de la obsolescencia tecnológica, previniendo la materialización de riesgos operacionales, junto con dar un soporte de manera oportuna al ciclo de vida de las soluciones tecnológicas.
- 4) Definir, modelar y mantener vigente la arquitectura referencial de las aplicaciones para los sistemas computacionales a desarrollar por el SII.

- 5) Definir e implementar un gobierno para la arquitectura de aplicaciones, gestionando de manera continua su ciclo de vida, asegurando su factibilidad y alineamiento con la visión institucional.
- 6) Promover y gestionar la arquitectura referencial de las aplicaciones, junto a sus definiciones y buenas prácticas, asegurando la correcta interpretación y adopción de las mejoras.
- 7) Establecer un plan de apoyo a los especialistas técnicos de la Subdirección, a fin de facilitar los lineamientos técnicos, brindando un apoyo y soporte permanente, frente a la adopción y soporte de la arquitectura referencial tecnológica, incluyendo su alcance en las aplicaciones.
- 8) Asegurar la disponibilidad de la documentación de la arquitectura referencial, de manera centralizada, asequible, actualizada y vigente.
- 9) Aplicar las normativas técnicas de la arquitectura referencial tecnológica, con el fin de adoptar la nueva tecnología, generando y promoviendo mecanismos para contribuir a la gestión y eliminación de la obsolescencia tecnológica.
- 10) Promover y gestionar el uso de nuevas tecnologías, contando con indicadores que permitan relevar los avances, como también de las situaciones complejas que generan riesgos en la operación de los sistemas.
- 11) Contar con los mecanismos que permitan facilitar y atender la innovación tecnológica en los distintos procesos institucionales.

En el ámbito de calidad de sistemas:

- 12) Definir y promover las políticas, estrategias, procedimientos y mejores prácticas para fortalecer la calidad de los sistemas computacionales, considerando aspectos funcionales, como también de optimización en su rendimiento.
- 13) Velar por el cumplimiento de las definiciones, diseños, normas y directrices promovidas por los procesos institucionales, a fin de asegurar la utilización de estándares, herramientas y metodologías. Además de contar con los mecanismos para retroalimentar a los distintos procesos del área tecnológica, empleando una visión de ciclo de mejora continua.
- 14) Asegurar la calidad de los productos y servicios tributarios y de apoyo institucional, con el fin de garantizar los lineamientos estratégicos, junto con el cumplimiento de los estándares y normas de calidad de software.
- 15) Evaluar e implementar las herramientas apropiadas para el aseguramiento, control y mejoramiento de la calidad de los sistemas informáticos.
- 16) Automatizar los procesos de pruebas por medio de modelos, procedimientos y herramientas que faciliten la determinación de los niveles de calidad de un sistema y/o componentes del software.
- 17) Manejar la documentación y normas, de manera única y de fácil acceso, con el fin de fomentar la estandarización y buenas prácticas de calidad de los sistemas informáticos.

En el ámbito de gobierno de datos:

- 18) Apoyar, contribuir y ejecutar las prácticas promovidas por el Programa de Gobierno de Datos de la institución en el ámbito tecnológico.
- 19) Difundir, facilitar y coordinar las acciones para la correcta aplicación de los lineamientos de Gobierno de Datos al interior de los equipos que trabajan en tecnología.
- 20) Gestionar y coordinar los recursos necesarios para la ejecución de los proyectos e iniciativas derivadas desde el Gobierno de Datos Institucional, mostrando una planificación, sus riesgos, junto a los planes de solución y/o mitigación, además de los resultados obtenidos.
- 21) Definir, promover y gestionar la Gobernanza de los Servicios de Datos de toda la plataforma computacional del SII.
- 22) Conjuntamente, al Departamento le corresponderá ejecutar otras funciones que el/la Subdirector/a de Tecnologías de la Información determine.

Para hacer efectiva la implementación de estas funcionalidades, el Departamento Aseguramiento de Estándares Tecnológicos estará constituido por las siguientes Áreas:

- Área de Arquitectura e Innovación Tecnológica.
- Área de Calidad de Sistemas.
- Área de Gobierno de Datos.

NOVENO: El Departamento Informática Plataforma Operacional pasa a llamarse **Departamento Plataforma Operacional Tecnológica** y le corresponderá administrar, mantener, monitorear y gestionar toda la plataforma tecnológica, incluyendo las estaciones de trabajo, con la finalidad de garantizar la continuidad de las aplicaciones y servicios prestados por el SII a los contribuyentes, funcionarios y entidades externas, identificando los riesgos tecnológicos, junto con proponer planes de acción, para lo cual deberá contar con indicadores que permitan medir su gestión. Asimismo, le corresponderá:

En el ámbito de la infraestructura tecnológica:

- 1) Administrar el inventario de todo el *Hardware* y *Software* a nivel de Sistema Operativo, virtualización, es decir software que no requiere administración, solo actualizaciones en la plataforma tecnológica, junto con definir y aplicar los elementos de control y gestión para todas las componentes que lo sustentan, optimizando su utilización.
- 2) Gestionar eficazmente la plataforma tecnológica (*hardware* y servicios) que da soporte a las soluciones computacionales de la Subdirección, según la normativa vigente, procurando mantener los sistemas en funcionamiento, en base a los requerimientos de las aplicaciones y usuarios.
- 3) Administrar la red de SAN (*Storage Área Network*) que utilizan los servidores de datos.
- 4) Administrar eficientemente los recursos del *Cloud* público, considerando su gestión técnica y administrativa para su correcta utilización, maximizando los recursos presupuestarios y de rendimiento, a fin de potenciar la operación y fortalecer la continuidad operacional de los servicios tecnológicos del SII.
- 5) Gestionar los contratos que sustentan la continuidad operativa de la plataforma tecnológica, resguardando permanentemente los intereses del SII, gestionando los procesos de adquisición y renovación de la infraestructura tecnológica de la Institución.
- 6) Evaluar y proponer nuevas soluciones que permitan optimizar y potenciar los servicios de Infraestructura Tecnológica del SII.
- 7) Contar con procedimientos de contingencias para todas las soluciones que administra y gestiona con el fin de asegurar la continuidad operacional.
- 8) Contar con procedimientos de respaldo y recuperación de información, que garanticen la seguridad y continuidad operacional de los servicios aplicativos.
- 9) Aplicar acciones preventivas y correctivas derivadas de auditorías y chequeos periódicos de la seguridad a la infraestructura tecnológica.
- 10) Definir estándares y políticas para la debida administración de los componentes que interactúan en la infraestructura tecnológica, además de verificar su correcto cumplimiento.

En el ámbito de servicios de datos:

- 11) Administrar el inventario de todo el *Software* de la plataforma tecnológica referido a los servicios de datos, definir y aplicar los elementos de control a todas las componentes que lo sustentan, optimizando su utilización.
- 12) Gestionar eficazmente la plataforma tecnológica (*software* y servicios) que da soporte a las soluciones computacionales, procurando mantener los sistemas en funcionamiento, en base a los requerimientos institucionales.
- 13) Definir y aplicar los elementos de control y gestión a todas las componentes de servicios de datos, base de datos y de *software* base, de apoyo a toda la plataforma tecnológica.
- 14) Gestionar los contratos que sustentan la continuidad operativa de la plataforma tecnológica, renovando las soluciones de software base y servicios tecnológicos, actuando en conjunto con las áreas responsables de los procesos de adquisiciones.

- 15) Evaluar y proponer nuevas soluciones que permitan optimizar y potenciar los servicios de datos del SII, además de velar que las nuevas adquisiciones de *software* sean coherentes con el ecosistema tecnológico, en base a las definiciones de la arquitectura tecnológica referencial del SII.
- 16) Contar con procedimientos de contingencias para todas las soluciones que administra y gestiona, con el fin de asegurar la continuidad operacional.
- 17) Contar con procedimientos de respaldo y recuperación de información, que garanticen la seguridad y continuidad operacional de servicios aplicativos, ante la ocurrencia de eventuales contingencias.
- 18) Aplicar acciones preventivas y correctivas derivadas de auditorías y chequeos periódicos de seguridad.
- 19) Promover la gestión de la obsolescencia, atendiendo de manera oportuna el ciclo de vida de las soluciones tecnológicas, a fin de contar con servicios de datos que aseguren la continuidad operacional. Además de disponer de componentes que faciliten la trazabilidad de las transacciones, que sean monitoreadas, de manera segura y que dispongan de planes de contingencia.

En el ámbito de la computación personal:

- 20) Administrar la infraestructura de Computación Personal (*Hardware* y *Software*).
- 21) Administrar el inventario computacional de *Hardware* y *Software* de la infraestructura de Computación Personal.
- 22) Definir y aplicar estándares y políticas, para la debida administración de los componentes que interactúan en la infraestructura de Computación Personal.
- 23) Evaluar y proponer nuevas tecnologías que permitan mejorar la entrega de servicios en la infraestructura de Computación Personal.
- 24) Administrar los servicios técnicos externos de mantención preventiva y correctiva de la infraestructura de Computación Personal.
- 25) Brindar un soporte técnico en el *hardware* y/o *software* básico estándar de la infraestructura de Computación Personal, y así, resolver los problemas que se puedan presentar a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos.
- 26) Gestionar los recursos de comunicaciones de redes LAN para funcionarios/as a nivel de instalaciones de trabajo a lo largo del país.
- 27) Administrar y controlar oportunamente los contratos de proveedores de la infraestructura tecnológica a su cargo, de forma de no poner en riesgo la continuidad operacional.
- 28) Supervisar y coordinar la gestión operativa del soporte técnico informático que efectúan los Técnicos en Informática de las Direcciones Regionales.
- 29) Proveer a los funcionarios/as del SII un punto único de contacto para resolver y/o gestionar la resolución de los requerimientos e incidentes, facilitando un medio de atención vía mesa de ayuda o canal alternativo. Además de proveer indicadores permanentes de la gestión de la mesa de ayuda y de las áreas resolutoras.
- 30) Conjuntamente, al Departamento le corresponderá ejecutar otras funciones que el/la Subdirector/a de Tecnologías de la Información determine.

Para hacer efectiva la implementación de estas funcionalidades, el Departamento Plataforma Operacional Tecnológica estará constituido por las siguientes Áreas:

- Área de Infraestructura Tecnológica.
- Área de Servicios de Datos.
- Área de Computación Personal.

DÉCIMO: La Oficina Informática Producción pasa a llamarse **Oficina Sistemas Productivos** y le corresponderá potenciar e independizar la administración, explotación, control y monitoreo de los sistemas en producción y servicios de interoperabilidad, mediante la aplicación de metodología, supervisión y normativa sobre los procesos informáticos, para lo cual deberá contar con indicadores que permitan medir su gestión, velando por la continuidad operacional y la seguridad de éstos. Asimismo, le corresponderá:

En el ámbito de la administración y configuración de sistemas:

- 1) Administrar las aplicaciones y sistemas que se encuentran en producción, procurando un adecuado uso de los recursos, de los procesos involucrados y de su seguridad, velando por la continuidad operacional de los servicios que el SII proporciona a los contribuyentes, funcionarios/as y entidades externas.
- 2) Analizar los procesos de negocio de los que participa, buscando optimizar las labores realizadas por su personal y uso de sus recursos técnicos, a través de la automatización de las actividades, facilitando la mejora continua de sus procesos.
- 3) Promover el uso óptimo de los sistemas computacionales, relevando las situaciones de problemas que afectan la disponibilidad de los servicios y gestionando su normalización operacional.
- 4) Administrar y controlar los contratos de los proveedores de servicios informáticos, orientados a potenciar y fortalecer las capacidades internas de la Oficina, para dar solución a los requerimientos y necesidades operacionales bajo su responsabilidad y/o requeridos por la Institución.
- 5) Coordinar, preparar y realizar el Comité Control de Cambios de la SDTI, participando y apoyando en los cambios de la infraestructura tecnológica y las áreas que desarrollan y hacen mantención a los sistemas, velando por el cumplimiento de las normas e instrucciones definidas internamente y en la Subdirección.
- 6) Resguardar las versiones vigentes de los programas fuentes de los sistemas, aplicaciones y/o procesos que están en los ambientes productivos.
- 7) Coordinar y atender oportunamente las alertas y contingencias que afecten a los sistemas, aplicaciones y/o procesos de Producción.

En el ámbito de la explotación de sistemas en producción:

- 8) Analizar los procesos de negocio o de apoyo de los que participa, buscando optimizar las labores realizadas por su personal y uso de sus recursos técnicos, a través de la automatización de las actividades, facilitando la mejora continua de sus procesos.
- 9) Promover el uso óptimo de los sistemas computacionales, relevando las situaciones de problemas que afectan a la disponibilidad de los servicios y gestionando su normalización operacional.
- 10) Administrar y controlar los contratos de proveedores de servicios informáticos, orientados a potenciar y fortalecer las capacidades internas de la Oficina, para dar solución a los requerimientos y necesidades operacionales bajo su responsabilidad y/o requeridos por la Institución.
- 11) Administrar y gestionar el intercambio de información con los distintos organismos, tanto internos (Subdirecciones y Direcciones Regionales) como externos (Instituciones Públicas, Financieras y Organismos Internacionales).
- 12) Planificar, ejecutar, 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.
- 13) Coordinar y atender oportunamente las alertas y contingencias que afecten a los sistemas, aplicaciones y/o procesos de Producción.
- 14) Conjuntamente, a la Oficina le corresponderá ejecutar otras funciones que el/la Subdirector/a de Tecnologías de la Información determine.

Para hacer efectiva la implementación de estas funcionalidades, la Oficina Sistemas Productivos estará constituida por las siguientes Áreas:

- Área de Administración y Configuración de Sistemas (antes denominada Área de Componentes Productivas).
- Área de Explotación de Sistemas Productivos.

DÉCIMOPRIMERO: La Oficina Informática Inteligencia de Negocios pasa a llamarse **Oficina Sistemas de Inteligencia de Negocios**, y le corresponderá satisfacer las necesidades y requerimientos informáticos, para implantar soluciones tecnológicas que apoyen la toma de decisiones en los niveles estratégicos, tácticos y operacionales del Servicio, a través de sistemas que faciliten a partir de la integración y procesamiento masivo de los datos, contribuyendo en la búsqueda del conocimiento que aporte valor a los fines del SII, así como disponer de los procedimientos tecnológicos y sistemas informáticos necesarios para la provisión de información a entidades externas, para lo cual deberá contar con indicadores que permitan medir su gestión. Asimismo, le corresponderá:

En el ámbito de la exploración y análisis de datos:

- 1) Proponer y elaborar proyectos o componentes informáticas que mejoren la eficiencia y eficacia, en el ámbito del descubrimiento del conocimiento que genere valor a la Institución, a partir del análisis de los datos acumulados, así como, apoyando el mejoramiento de la gestión interna del SII.
- 2) Brindar un soporte transversal a todas las áreas de negocio, implementando soluciones del tipo Inteligencia de Negocios, las cuales deben facilitar la búsqueda de patrones de comportamiento de los contribuyentes; el análisis en línea de los datos, considerando las diferentes fuentes existentes en la plataforma y la generación de estadísticas e indicadores de gestión requeridos por las áreas de negocio y soporte.
- 3) Fomentar y participar en el desarrollo de capacidades analíticas al interior del SII a través de actividades de transferencia de conocimiento y capacitación.
- 4) Desarrollar e implementar mecanismos de control automatizados del cumplimiento tributario, en los ámbitos selectivos y masivos, haciendo uso de las herramientas tecnológicas más adecuadas a cada situación.
- 5) Promover y apoyar al desarrollo de soluciones integrales que permitan responder a los distintos procesos de negocios y servicios de datos.
- 6) Dar soporte a los sistemas en producción, de los cuales es responsable, y apoyar a las actividades periódicas que aseguren la continuidad operacional de los servicios a las áreas de negocios y contribuyentes.
- 7) Proponer mejoras a los sistemas en producción y a los procesos de negocios que éstos apoyan.
- 8) Colaborar con las áreas relacionadas en la gestión de los contratos con proveedores externos de software, velando por el resguardo de los intereses del SII y apoyando el proceso de selección, adquisición, desarrollo, mantención y soporte de nuevas aplicaciones, en lo referente a su ámbito de competencia.
- 9) Administrar y controlar los contratos de proveedores de servicios informáticos asociados a los proyectos que administre, a fin de no poner en riesgo su continuidad operacional.
- 10) Investigar soluciones computacionales y herramientas que puedan satisfacer a las nuevas necesidades, presentando diversas alternativas y proposiciones a las áreas que le corresponde atender.
- 11) Administrar el contenido de los repositorios de datos analíticos, que darán soporte a la toma de decisiones de los usuarios de esta Oficina, asegurando la completitud, consistencia, integridad y calidad de los datos, de manera segura.

En el ámbito del procesamiento distribuido de datos masivos:

- 12) Proponer y elaborar proyectos o componentes informáticas que mejoren la eficiencia y eficacia en el uso de datos masivos generando valor a la institución, a partir del desarrollo e implementación de modelos para toma de decisiones basadas en datos.
- 13) Brindar un soporte transversal a todas las áreas de negocio, implementando soluciones de procesamiento distribuido de datos masivos, aportando en la eficiencia del uso de los recursos y en la entrega oportuna de resultados a los procesos operacionales de negocio.
- 14) Desarrollar e implementar mecanismos de control automatizados del cumplimiento tributario, en los ámbitos selectivos y masivos, haciendo uso de las herramientas tecnológicas más adecuadas a cada situación.
- 15) Dar soporte a los sistemas en producción, de los cuales es responsable, y apoyar a las actividades periódicas que aseguren la continuidad operacional de los servicios para los negocios y contribuyentes.
- 16) Proponer mejoras a los sistemas en producción y a los procesos de negocios que éstos apoyan.
- 17) Implantar procesos que permitan la integración y procesamiento masivo de datos, para ser ejecutados de manera periódica y automática.
- 18) Colaborar con las áreas relacionadas en la gestión de los contratos con proveedores externos de software, velando por el resguardo de los intereses del SII y apoyando el proceso de selección, adquisición, desarrollo, mantención y soporte de nuevas aplicaciones, en lo referente a su ámbito de competencia.
- 19) Administrar y controlar los contratos de proveedores de servicios informáticos asociados a los proyectos que administre, a fin de no poner en riesgo su continuidad operacional.
- 20) Investigar soluciones computacionales y herramientas que puedan satisfacer a las nuevas necesidades, presentando diversas alternativas y proposiciones a las áreas que le corresponde atender.
- 21) Administrar el contenido de los repositorios de datos masivos, que darán soporte a la toma de decisiones de los usuarios de esta Oficina, asegurando la completitud, consistencia, integridad y calidad de los datos, de manera segura.
- 22) Proponer y desarrollar iniciativas que permitan avanzar en los procesos analíticos, explorando acciones del tipo *Data Science*, apoyando a las áreas de negocio a encontrar un mejor valor y oportunidad de los datos. Como también, promover iniciativas que empleen técnicas actualizadas para la gestión y exploración de la información tributaria, empleando técnicas de *Machine Learning* u otros algoritmos más desarrollados. Promoviendo la automatización de los procesos.
- 23) Investigar y promover el uso de tecnologías de vanguardia en procesos de negocio que generan y utilizan datos, desarrollando soluciones que puedan integrarse con aplicaciones operacionales.
- 24) Conjuntamente, a la Oficina le corresponderá ejecutar otras funciones que el/la Subdirector/a de Tecnologías de la Información determine.

Para hacer efectiva la implementación de estas funcionalidades, la Oficina Sistemas de Inteligencia de Negocios estará constituida por las siguientes Áreas:

- Área de Sistemas de Exploración y Análisis.
- Área de Sistemas de Procesamiento Distribuido de Datos (antes denominada Área Cruce de Datos Masivos).

DÉCIMOSEGUNDO: La Oficina Informática Gestión pasa a llamarse **Oficina Gestión de Servicios Tecnológicos** y le corresponderá controlar y dar visibilidad a los distintos productos y servicios tecnológicos que la Subdirección proporciona al SII, incorporando las dimensiones de procesos, servicios, proyectos, costos, presupuestos y contratos. Proporcionando los antecedentes necesarios para facilitar la toma de decisiones y la mejora continua de la Organización. Además, a la Oficina le corresponderá la administración y gestión de la cartera de proyectos informáticos, a fin de dar visibilidad del impacto institucional de estos, relevando los beneficios y riesgos operativos, de ser necesario, para lo cual deberá contar con indicadores que permitan medir su gestión. Asimismo, le corresponderá:

En el ámbito de la Gestión de Procesos y Servicios:

- 1) Establecer una gobernanza de procesos, servicios y negocios TI, para fomentar su eficiencia y rentabilidad, mediante controles y gestión adecuados.
- 2) Promover y controlar los planes de mejoras y optimización a los servicios tecnológicos, a fin de obtener un rendimiento óptimo, apalancado desde sus procesos y mejores prácticas.
- 3) Fomentar el análisis y desarrollo de todos los servicios tecnológicos que provee la Subdirección, a fin de facilitar la toma de decisiones y planes de acción en un período determinado.
- 4) Apoyar la gestión de los procesos y proyectos tecnológicos, con el propósito de detectar, evaluar los riesgos y mitigar aquellos que pudieran impedir el logro de los objetivos propuestos o, en su defecto, administrar el impacto de la materialización de éstos.
- 5) Apoyar en la definición, implementación, medición y evaluación de los procesos bajo la responsabilidad de la Subdirección, velando por el cumplimiento de los compromisos establecidos sobre la base de los lineamientos institucionales en esta materia, estableciendo un marco de trabajo que defina roles, responsabilidades y procedimientos.
- 6) Promover los controles y la correcta administración de la obsolescencia tecnológica, maximizando la vida útil de sus componentes, como también la oportuna gestión para su renovación.

En el ámbito de la Gestión Proyectos Tecnológicos:

- 7) Gobernar, administrar y gestionar la cartera de proyectos tecnológicos, alineándola con la estrategia institucional, midiendo su desempeño y realizando las acciones necesarias para lograr una mayor eficiencia.
- 8) Dirigir, coordinar y controlar la cartera de proyectos para lograr el éxito, de manera conjunta, en la entrega de soluciones tecnológicas, ejecutando las acciones que permitan el adecuado cumplimiento de los plazos, costos y alcance establecidos.
- 9) Proporcionar en forma periódica una visión real del avance de los proyectos, mediante reportes que consideren estados y riesgos, entre otros elementos, para la gestión proactiva de las potenciales desviaciones, promoviendo la autogestión de los equipos a través de la entrega de información, herramientas y apoyo que faciliten alcanzar los objetivos de cada uno de ellos.
- 10) Gestionar el orden de atención de las necesidades, de acuerdo con las capacidades disponibles, según las prioridades institucionales, los riesgos identificados y el valor que éstas entregan a los servicios prestados.
- 11) Velar por la correcta valorización e identificación de los beneficios de los proyectos y de sus servicios tecnológicos asociados, mediante la vinculación e integración de los componentes requeridos para su evaluación y desarrollo.

En el ámbito de la Gestión de Contratos y Presupuesto Tecnológico:

- 12) Gestionar la provisión de los bienes y servicios requeridos para asegurar la continuidad operacional y el desarrollo de proyectos que provean los servicios tecnológicos, requeridos por la Institución, en coordinación con la Subdirección de Administración.

- 13) Administrar y gestionar el presupuesto asignado a la Subdirección, manteniendo un seguimiento y control continuo para proporcionar oportunamente la información necesaria para tomar decisiones y realizar los ajustes requeridos durante la gestión, asegurando el correcto uso de los recursos fiscales y la ejecución presupuestaria en la forma y plazos establecidos.
- 14) Administrar y gestionar los contratos que permitan la adquisición de los bienes y servicios requeridos, manteniendo un seguimiento continuo que vele por la adecuada recepción de éstos y el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con terceros a través de ellos.
- 15) Reportar oportunamente a la Subdirección de Tecnologías de la Información sobre el estado de ejecución y avance de las adquisiciones, planificadas y emergentes, los contratos y sus presupuestos asociados, identificando y proponiendo las mejoras en cada una de las etapas del ciclo de satisfacción de necesidades.
- 16) Conjuntamente, a la Oficina le corresponderá ejecutar otras funciones que el/la Subdirector/a de Tecnologías de la Información determine.

Para hacer efectiva la implementación de estas funcionalidades, la Oficina Gestión Tecnológica estará constituida por las siguientes Áreas:

- Área de Gestión de Procesos y Servicios.
- Área de Gestión de Proyectos Tecnológicos (antes denominada Área de Gestión de Procesos y Proyectos Informáticos).
- Área de Gestión de Contratos y Presupuesto Tecnológico.

DÉCIMOTERCERO: A la **Oficina Control y Comunicaciones Tecnológicas**, le corresponde definir, gestionar, monitorear y controlar el funcionamiento permanente de la red, la plataforma y las soluciones de Seguridad TI. De este modo, deberá considerar acciones preventivas, correctivas y reactivas, frente la ocurrencia de problemas con cualquier elemento de la plataforma tecnológica, soluciones de comunicaciones, redes y seguridad, emprendiendo acciones que busquen asegurar la continuidad operacional, apoyado en procedimientos de contingencias y aplicación de mejores prácticas en los ámbitos que le competen, para lo cual deberá contar con indicadores que permitan medir su gestión. Como también administrar y gestionar los contratos de proveedores a su cargo. Asimismo, le corresponderá:

En el ámbito de las comunicaciones y redes:

- 1) Definir y ejecutar los proyectos de implementación de redes y comunicaciones tecnológicas.
- 2) Gestionar las incidencias de comunicaciones tecnológicas, asegurando la continuidad operacional.
- 3) Operar el equipamiento de comunicaciones, interconectividad, control de acceso y control de contenido, según corresponda, para asegurar su correcto funcionamiento, en cumplimiento con las políticas y definiciones que le aplican.
- 4) Asegurar la continua y correcta provisión del servicio de las redes informáticas y servicio de telefonía para la Institución.
- 5) Administrar la infraestructura de red de comunicaciones troncal a nivel nacional, incluyendo la gestión de los proveedores correspondiente.
- 6) Administrar la red LAN de funcionarios/as, asegurando su correcto y continuo funcionamiento.
- 7) Administrar la red WAN, asegurando su correcto y continuo funcionamiento, en coordinación con las unidades regionales y proveedores si corresponde.
- 8) Gestionar los enlaces de conectividad entre los *Data Center*, enlaces con el *Cloud* público y enlaces de acceso de contribuyentes.
- 9) Gestionar la interconectividad de las redes, entre los *Data Center* y soluciones *Cloud* públicas.
- 10) Gestionar y supervisar el correcto funcionamiento de los enlaces de navegación de los funcionarios/as.

En el ámbito de la seguridad de sistemas:

- 11) Desarrollar, proponer y mantener actualizadas las políticas, estrategias, procedimientos y prácticas de la seguridad informática del SII, que se deben aplicar a los sistemas computacionales y la infraestructura tecnológica, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- 12) Operar en conformidad con las directrices definidas por la Política de Seguridad de la Información, con énfasis en la prevención, detección y gestión de la resolución de las vulnerabilidades o incidentes que pudiesen ocurrir en la plataforma tecnológica; teniendo como objetivo el disponer de ambientes seguros y con una alta disponibilidad de los servicios tecnológicos.
- 13) Realizar de manera continua una gestión de vulnerabilidades, tanto a nivel perimetral como al interior de la plataforma computacional, así como también a nivel de desarrollo de software y de intercambio de información con terceros por parte de la Institución.
- 14) Definir y aplicar los procedimientos para abordar situaciones de contingencias de seguridad, de acuerdo con los lineamientos institucionales, ya sean por fallas o vulnerabilidades de los sistemas e infraestructura, como también producto de acciones de terceros; asegurando la participación de las especialidades que correspondan para dar tratamiento al incidente.
- 15) Administrar y aplicar los controles de seguridad, en el ámbito tecnológico, ya sea con procedimientos y mecanismos internos o con empresas externas. Velando por la continuidad operacional y protección de los datos institucionales.
- 16) Contar con indicadores de seguridad frente a manejo de vulnerabilidades, incidencias y acciones de mitigación que den la visibilidad necesaria a la Institución para su correcta gestión.
- 17) Gestionar todos los procedimientos y elementos de seguridad necesarios para garantizar la continuidad de los servicios informáticos, incluyendo los controles físicos y lógicos, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- 18) Realizar proyectos de implementación de medidas de seguridad, para resguardar la infraestructura y mitigar los riesgos, cuyos productos y servicios sean entregados a las operaciones que correspondan.

En el ámbito del monitoreo y operaciones:

- 19) Velar por la continuidad operativa de la plataforma tecnológica del SII, mediante el monitoreo de los sistemas de negocios e internos de la Institución.
- 20) Monitorear permanentemente el estado y actividad de los sistemas aplicativos e infraestructura tecnológica, con el objeto de identificar y alertar oportunamente las situaciones o eventos que comprometan su continuidad operacional, incluyendo las soluciones de seguridad. Además, de gestionar la resolución de las incidencias detectadas productos de su función.
- 21) Monitorear todos aquellos servicios proporcionados en la plataforma tecnológica.
- 22) Generar estadísticas y visibilidad sobre los datos que genera el quehacer del área, de manera de proveer información sobre el comportamiento de sus componentes.
- 23) Administrar permanentemente la Infraestructura Tecnológica del *Data Center*: energía eléctrica, alimentación ininterrumpida (*UPS*), grupo electrógeno, refrigeración y *tecnología alojada en el Data Center*.
- 24) Administrar y controlar oportunamente los contratos de proveedores a su cargo, los cuales sustentan la continuidad operativa de la infraestructura tecnológica del *Data Center*. Ejecutar los requerimientos de adquisición, que resguarden permanentemente los intereses del SII.
- 25) Administrar los servicios técnicos externos de mantención preventiva y correctiva del *Data Center*. Además de asegurar el correcto funcionamiento de todos los servicios externalizados que gestione el área.
- 26) Ejecutar trabajos de trazado de cableado de datos en la sala de *Data Center* del SII.

- 27) Velar por la sustentabilidad de los *Data Center* del SII, en función del tiempo. Considerando la gestión de los recursos, capacidades y del sistema de respaldo. Además del cumplimiento de las normas eléctricas y de seguridad en las instalaciones.
- 28) Conjuntamente, a la Oficina le corresponderá ejecutar otras funciones que el/la Subdirector/a de Tecnologías de la Información determine.

Para hacer efectiva la implementación de estas funcionalidades, la Oficina Control y Comunicaciones Tecnológicas estará constituido por las siguientes Áreas:

- Área de Comunicaciones y Redes.
- Área de Seguridad de Sistemas.
- Área de Monitoreo y Operaciones.

DÉCIMOCUARTO: Corresponderá al/la Subdirector/a de Tecnologías de la Información implementar las medidas que procedan tendientes a organizar la Subdirección de Tecnologías de la Información, de acuerdo con las atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones que esta Resolución otorga a los Departamentos y Oficinas bajo su dependencia.

DÉCIMOQUINTO: La creación de las nuevas Áreas y Oficina al interior de esta Subdirección no implica cambios en la dotación de la misma.

DÉCIMOSEXTO: Cualquier mención, asignación de funciones, delegación de facultades u otras contenidas en resoluciones o instrucciones de este Servicio que aludan a la Subdirección de Informática se entenderán referidas a la actual Subdirección de Tecnologías de la Información.

DÉCILOSEPTIMO: Cualquier mención, asignación de funciones, delegación de facultades u otras contenidas en resoluciones o instrucciones de este Servicio que aludan a alguno de los Departamentos, Oficinas o Áreas mencionados en la Resolución Exenta SII N°101, de 2019, se entenderán referidas a las unidades organizativas sucesoras en la Subdirección de Tecnologías de la Información. Asimismo, las jefaturas en actual ejercicio de los Departamentos, Oficinas o Áreas que cambian de dependencia y/o cambian su denominación mantendrán su vigencia hasta completar su período de nombramiento.

DÉCIМООTAVO: La asignación de supervisión asociada al ejercicio del cargo, tanto para las jefaturas vigentes como para jefaturas de la Oficina y las Áreas que se crean, se otorgarán sólo y mientras se cumplan los requisitos de dotación para percibirla, así como los demás requisitos definidos en la Resolución Exenta SII N°2.519, de junio de 2016.

DÉCIMONOVENO: A contar de la fecha de vigencia de la presente resolución, las instrucciones que en ella se contienen priman sobre toda norma que pugne con sus disposiciones.

VIGÉSIMO: La presente resolución regirá a contar de su publicación, en extracto, en el Diario Oficial y a partir de esa fecha quedan sin efecto las disposiciones de la Resolución Ex. SII N° 101, de 2019.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO EN EL DIARIO OFICIAL.

DIRECTOR

CDR
EMF
Distribución:

- Internet.
- Diario Oficial en extracto.