

21772-73-4

Dirección Nacional - Instituto de Previsión Social
Huérfanos 886 Piso 10 Of. 1008 - Santiago
Teléfonos [REDACTED] www.ips.gob.cl

ORD D.N.º: 48933/2017

ANT: Preinforme N° 496 de 2017, de Contraloría General de la República.

MAT: Respuesta a observaciones de Preinforme N° 496 de 2017, sobre Auditoría de Sistemas efectuada en el Servicio de Registro Civil e Identificación, el Servicio de Impuestos Internos, la Tesorería General de la República y el Instituto de Previsión Social.

Fecha, 11 A GO. 2017

DE: PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

A : MARÍA REGINA RAMÍREZ VERGARA
JEFE DEPARTAMENTO AUDITORÍAS ESPECIALES
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Con el objeto de dar respuesta a las observaciones emanadas de la auditoría practicada por ese Organismo Fiscalizador, cumpla con remitir los antecedentes recopilados a la fecha, que sirven de sustento a las observaciones realizadas en el Pre informe N° 496 de 2017, sobre Auditoría de Sistemas efectuada en el Servicio de Registro Civil e Identificación, el Servicio de Impuestos Internos, la Tesorería General de la República y el Instituto de Previsión Social.

I. ASPECTOS SOBRE CONTROL INTERNO

1.- Falta de actualización de la estructura orgánica de la División Informática del IPS.

El análisis efectuado, permitió detectar que la resolución exenta N° 231, de 24 de febrero de 2014, de ese origen, que aprueba la estructura orgánica de la repartición, se encuentra desactualizada, toda vez que se comprobó la no continuidad operativa del Departamento de Gestión en Procesos, situación que ratificada mediante oficio DAE N° 73 y correo electrónico, de 14 y 16 de marzo de 2017.

Respuesta:

Debido a los diversos cambios de Jefaturas, ocurridos en el último periodo en la División de Informática, donde las directrices han variado dependiendo de las necesidades y prioridades, se ha procedido a presentar a la Fiscal de la División Jurídica del IPS, a través de Ord. N° 566 de fecha 19 de julio de 2017, el proyecto de Estructura de la División de Informática, para su revisión. Una vez aprobado por la Fiscal, será remitido al Departamento de Transparencia y documentación para que dicte el acto administrativo que lo aprueba. Se adjunta documento (Anexo N° 1).

4. – Falta de mecanismos de revisión periódica a la integridad de la información del IPS.

De conformidad con lo comunicado en el correo electrónico de 16 de marzo de 2017, de la Jefa del Departamento de Auditoría Interna, se evidenció que el IPS no cuenta con un mecanismo periódico de auditoría que le permita evaluar la integridad de su información ante eventuales negligencias o mal uso deliberado de sus sistemas informáticos, ya sea por parte del personal interno o externo de la aludida institución.

Respuesta:

La División de Informática incorporará dentro de su planificación anual una revisión externa, referida a la Integridad de la Información Crítica de IPS. Esta revisión deberá realizarse durante el primer semestre de cada año, por ello, el plazo propuesto para esta actividad se fija para el primer semestre del 2018. Lo anterior, debido a que actualmente nos encontramos desarrollando los proyectos informáticos priorizados para el presente año con presupuesto ya comprometido.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

3.- Falta de convenios que normen los acuerdos colaborativos de la TGR.

Conforme a la revisión efectuada y lo estipulado en el correo electrónico de 9 de marzo de 2017, de la Jefa de la Sección Recaudación de la precitada repartición, se comprobó que dicha institución no ha suscrito convenios que regulen la totalidad de los servicios web encargados de proveer información a los demás órganos de la Administración del estado en estudio, según se detalla en la siguiente tabla:

Consumidor	Modo Transferencia	Descripción del Servicio	Convenio que lo respalda según lo informado por TGR
IPS	PISEE	Consulta para validar los montos de pensiones.	No hay convenio.

Respuesta:

Se procedió a solicitar al Subdepartamento Cumplimiento de Convenios e Informes de Fiscalización de la División de Planificación y Desarrollo, sus correspondientes gestiones a fin de coordinar entre IPS y la TGR, la materialización de documentos formales, aprobados mediante los respectivos actos administrativos. Se adjunta correo electrónico remitido a la División de Planificación (Anexo N° 2)

5.- Inexistencia de fichas técnicas que establezcan lineamientos para el intercambio de información.

Del análisis efectuado a los convenios de colaboración que sustentan los servicios web del SRCel, se comprobó que esta entidad solo posee fichas técnicas para las transacciones denominadas "Informe de todos los vehículos asociados a un Rut", "Información de posesiones efectivas" "Información personal" y "Validación de cédula", las tres primeras acordadas con la TGR, y la última con el SII, en las cuales se detallan, entre otros aspectos, el nombre de la institución consumidora, contactos técnicos, descripción y tipo de servicio, detalle de entrada y salida, proyección de usuarios máximos concurrentes, número de consultas en horario normal y punta, y fenómenos estacionales que podrían alterar las estimaciones de cargas transaccionales.

Complementariamente, mediante la revisión realizada a los acuerdos pactados entre las demás reparticiones en estudio, es decir el IPS, la TGR y el SII, se evidenció la inexistencia de definiciones técnicas que establezcan, a lo menos, el número máximo de transacciones diarias permitidas por parte de la entidad consumidora, todo ello para velar por el buen uso de la infraestructura técnica destinada a proveer servicios informáticos en ambiente productivo.

De conformidad con lo señalado precedentemente, cabe consignar que, durante el año 2016, el IPS realizó un conjunto de transacciones de carácter masivo al servicio web denominado "Bono por Hijo", provisto por el SRCel, generándose así sobreconsumo que culminó con la restricción de acceso momentáneo por parte de la entidad proveedora al IPS.

Respuesta:

En lo concerniente a la inexistencia de fichas técnicas, se procedió a solicitar al Subdepartamento Cumplimiento de Convenios e Informes de Fiscalización de la División de Planificación y Desarrollo, sus correspondientes gestiones a fin de coordinar entre IPS, la TGR y SII, la inclusión de definiciones técnicas que establezcan, entre otras, el número máximo de transacciones diarias permitidas por parte de la entidad consumidora. Lo anterior, con el fin de velar por el buen uso de la infraestructura técnica del servicio proveedor. Se adjunta correo electrónico remitido a la División de Planificación (Anexo N° 2).

Lo anterior para conocimiento y fines pertinentes.

Saluda atentamente,



PATRICIO CORONADO ROJO
Director Nacional
Instituto de Previsión Social

SGD 75505

At: [REDACTED]

Distribución:

- Subdirección de Sistemas de Información y Administración
- División Informática
- Departamento Auditoría Interna
- Departamento Transparencia y Documentación



ORD. D.I. N° 566

MAT.: Orgánica División de Informática.

SANTIAGO, 19 JUL. 2017

DE: JEFE DIVISIÓN INFORMÁTICA
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

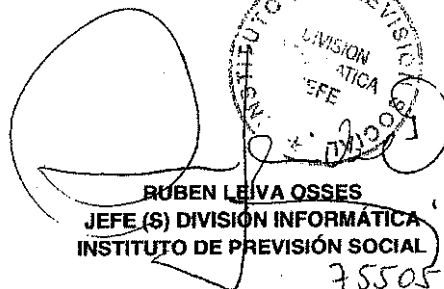
A: ANDREA SOTO ARAYA
FISCAL DIVISION JURIDICA



Por medio del presente, hacemos llegar a usted documento de Estructura Orgánica de la División de Informática y su correspondiente Organigrama, los cuales se encuentran pendiente de formalización a través de Resolución Exenta. Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cabe señalar, que dicha formalización se encuentra comprometida en cuatro auditorías internas, además, ha sido observada por la Contraloría General de la Republica en PREINFORME N° 496/2017 del 13 de julio del 2017, en donde para todos los casos se ha solicitado su correspondiente actualización y formalización, por ello su importancia.

De antemano agradecemos su pronta respuesta, saluda atentamente a usted.

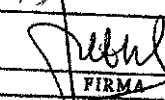

RUBEN LEIVA OSSES
JEFE(S) DIVISION INFORMÁTICA
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

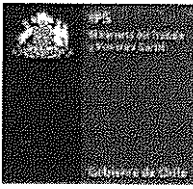
Incl.: - Estructura Orgánica de la división Informatica
- Organigrama Division Informatica



- DISTRIBUCIÓN:**
- Subdirección de Sistemas de Información y Administración
 - División de Planificación y Desarrollo
 - Departamento de Transparencia y Documentación
 - Archivo
 - Control de Gestión DI

75505-1-A
*5505-1. NO.

IPS PROVIDENCIA DEPTO. TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN	
N° FOLIO 21772-73-2	FECHA 21/7/17
DESTINO Sra. Jefa S. d. Gestión Resoluciones	
 FIRMA	



ESTRUCTURA DIVISIÓN DE INFORMÁTICA

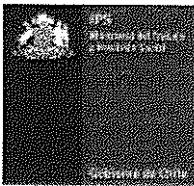
Estará a cargo de un Jefe(a) de División grado 2, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación.

Objetivo General:

Dirigir, coordinar y controlar el modelo de gestión de las tecnologías de la información y de telecomunicaciones del Instituto de Previsión Social, conforme a la normativa vigente, objetivos estratégicos institucionales, políticas ministeriales y gubernamentales.

Funciones Estratégicas:

- a) Proponer a la Subdirector/a de Sistemas de Información y de Administración, el modelo de gestión de las tecnologías de la información y de telecomunicaciones del Instituto:
- b) Asesorar al Subdirector/a de Sistemas de Información y de Administración en materia de desarrollos e implementaciones en materia de plataforma tecnológica, telecomunicaciones y seguridad de la información.
- c) Proponer al Subdirector/a de Sistemas de Información y de Administración, la estructura orgánica de la división o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- d) Establecer un modelo de gobierno y gestión TI que guie la misión estratégica y operativa de la División.
- e) Establecer, monitorear y controlar los reportes de estado del portafolio de Programas y proyectos de la División de Informática a los distintos interesados, de manera particular con la PMO Institucional y los proyectos que forman parte del Plan Director, mediante el establecimiento y mantención de buenas prácticas, para garantizar la correcta ejecución y cierre en base al lineamiento institucional.
- f) Definir, gestionar y respaldar las acciones a fin de contribuir a proteger los activos y tecnologías de la información del IPS mediante el establecimiento y mantención de una estrategia y un Sistema de Gestión de Seguridad de la información con el fin de asegurar la Integridad, Disponibilidad y Confidencialidad de la información que genera el Instituto.



- g) Definir, orientar y monitorear el cumplimiento de los compromisos Institucionales y disposiciones administrativas propias de la Institución, asegurando que se cumplan en forma oportuna, correcta y exacta.
- h) Definir y asesorar en la implementación y mantención de los sistemas de información del Instituto mediante la gestión de proyectos de desarrollos, configuración y mantención, gestionando la definición de las necesidades del negocio, apalancado en las mejores prácticas para asegurar información de calidad de los procesos de negocio, dar soporte y contar con sistemas sustentables y/o mantenibles en el tiempo.
- i) Establecer, monitorear y controlar la continuidad operativa de los sistemas de información del Instituto, mediante la correcta gestión de la explotación de los sistemas y sus procesos, a través de las buenas prácticas implementadas, para asegurar una información de calidad de los procesos de negocio y soporte, obteniendo la satisfacción de nuestros usuarios internos.
- j) Definir y determinar adecuadamente las mejores estrategias y tácticas para alinear la infraestructura de tecnologías de información y de comunicaciones a la estrategia del Instituto mediante la implementación de prácticas y tecnologías de clase mundial para asegurar una plataforma confiable, eficiente y segura.
- k) Definir, gestionar y respaldar la entrega de información de gestión en forma oportuna, íntegra y exacta a los distintos interesados del Instituto mediante el establecimiento y mantención de un Sistema de Gestión de Datos, Datawarehouse, Datamarts y/o herramientas que permitan generar conocimiento.
- l) Servir como contraparte técnica del IPS ante otros organismos, públicos y privados, tanto en lo referido a trabajo coordinado y conjunto, como en materia de intercambio y colaboración, ya sea a nivel conceptual y/o de proyectos específicos tanto en temas tecnológicos como de seguridad de la información.
- m) Supervisar, gestionar y coordinar con la División Canales de Atención un plan anual de detección de necesidades con el propósito de anticipar necesidades tecnológicas y resolución de problemas.



DEPARTAMENTO DE CONTROL Y GESTIÓN

Objetivo General:

Velar por el cumplimiento de los compromisos Institucionales de la División de Informática, las disposiciones administrativas, financieras, contables y legales de la División, mediante el soporte a los procesos de gestión de RR.HH., compras, pagos, presupuesto e indicadores de métricas, para asegurar que se cumpla con las metas estratégicas en forma oportuna, correcta y exacta.

Funciones Estratégicas:

- a) Gestionar, difundir y monitorear el cumplimiento de las normativas internas y externas asociadas a los procesos de la División, como Ley de Compras, Presupuestos y Regulaciones en la gestión de pagos a los proveedores.
- b) Gestionar y monitorear los procesos de pagos a proveedores de la División a lo largo de todo su ciclo, validando los antecedentes entregados por los administradores de contrato y gestionando el correcto y oportuno pago de las facturas en Finanzas.
- c) Elaborar, presentar y administrar el presupuesto de la División, velando por su cumplimiento y bajo los lineamientos entregados por el Comité Informático.
- d) Gestionar, coordinar y realizar seguimiento del cumplimiento de los Compromisos Institucionales, Disposiciones Administrativas, Financieras, Contables y Legales de la División para dar respuestas concretas y oportunas a las solicitudes de organismo de control internos y externos al IPS.
- e) Gestionar, coordinar y monitorear el cumplimiento de los indicadores de métricas cualitativas y cuantitativas que establezca el Jefe de División para su adecuado control y toma de decisiones.
- f) Gestionar y administrar correctamente los temas administrativos de los recursos humanos de la División, apoyando a los Departamentos en el diseño e implementación de instrumentos y métodos de gestión en el marco de las buenas prácticas laborales y objetivos estratégicos de la organización.



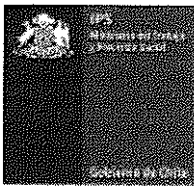
DEPARTAMENTO DE PROCESOS

Objetivo General:

Definir, levantar y normalizar los procesos institucionales, realizar diagnósticos y proponer iniciativas de mejoramiento en conjunto con las áreas del negocio, que permitan contar con procesos flexibles, modernos, integrados, seguros y alineados con los objetivos estratégicos de la Institución.

Funciones Estratégicas:

- a) Velar por la normalización de los procesos al interior de la Institución, coordinando y difundiendo los cambios que se realicen, promoviendo la creación de manuales, procedimientos e instrucciones.
- b) Asesorar a la División y sus Departamentos en materia de procesos que puedan afectar su desempeño y gestión.
- c) Definir, levantar y mantener actualizada la cadena de valor y los procesos que la componen bajo el marco de los objetivos estratégicos Institucionales.
- d) Identificar necesidades de mejoramiento respecto de los procesos, sistemas y prácticas de trabajo, efectuando recomendaciones y apoyando su implementación.
- e) Apoyar metodológicamente las áreas del negocio para el mejoramiento y rediseño de sus procesos.



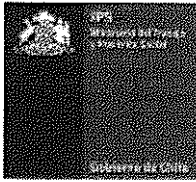
➤ **SUB-DEPARTAMENTO PMO**

Objetivo General:

Generar los reportes de estado del portafolio de Programas y Proyectos de la División de Informática a los distintos interesados y de manera particular a la PMO Institucional los proyectos que forman parte del Plan Director Institucional, mediante la aplicación de buenas prácticas, para garantizar el ciclo de vida de los proyectos en base al lineamiento institucional, definido de manera conjunta con la PMO Institucional.

Funciones Estratégicas:

- a) Contribuir al establecimiento, difusión y cumplimiento de la metodología de gestión de proyectos definida por el Instituto, utilizando las herramientas, procedimientos y plantillas definidas, para realizar una gestión adecuada, verificando la incorporación de buenas prácticas y adherencia a la metodología de manera permanente.
- b) Efectuar seguimiento a las actividades y compromisos de los proyectos, escalando oportunamente alertas ante desviaciones o riesgos que afecten su ejecución, proponiendo planes de contingencia.
- c) Estandarizar el gobierno de los programas y monitorear la ejecución de los proyectos, a lo largo de todo el ciclo de vida de éste.
- d) Administrar el repositorio de documentación de proyectos de la División, centralizando la información de los proyectos. Para el caso de los proyectos del Plan Director Institucional, disponer la información de dichos proyectos en el repositorio definido por la PMO Institucional.
- e) Contribuir a la conformación del Plan Director TI, apoyando la selección y priorización de los departamentos y jefatura de la División.
- f) Reportar al Jefe (a) de División el estado del Plan Director de la División, mediante indicadores de gestión de los proyectos.
- g) Reportar a la PMO Institucional el estado de los proyectos del Plan Director Institucional, mediante las herramientas definidas.
- h) Planificar y proponer en conjunto con el Departamento de Gestión Interna, el Plan Anual de Capacitación de la División, el cual debe estar en concordancia con las descripciones de cargo, las competencias y/o proyecciones del personal.



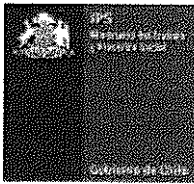
➤ **SUB-DEPARTAMENTO ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

Objetivo general:

Gestionar, coordinar y controlar la ejecución de la metodología para el aseguramiento de calidad de los proyectos y/o mantenciones de sistemas de información del Instituto, considerando aspectos como calidad y seguridad del ciclo de vida del software.

Funciones

- a) Asesorar al Jefe de Departamento en materias de Aseguramiento de la calidad en el establecimiento de planes de prueba.
- b) Verificar y suscribir el cumplimiento de políticas y procedimientos definidos por el Departamento, cumpliendo con la metodología de aseguramiento de la calidad y los niveles de servicios establecidos.
- c) Gestionar el desempeño de los ambientes e infraestructura necesarios para la verificación de calidad de software.
- d) Determinar las pruebas y tiempos que se requieren para verificar la calidad.
- e) Asegurar que el componente o proceso cumpla con los requerimientos establecidos en los documentos validados por los usuarios, así como por otros Departamentos de la División de Informática.
- f) Elevar las alertas ante desviaciones en métricas de desempeño, a fin de investigar y solucionar causas raíces de las desviaciones.
- g) Documentar los procesos en materias de Aseguramiento de la calidad de software.
- h) Gestionar el desempeño de los indicadores de los procesos que contempla la metodología de aseguramiento de la calidad y difundir a los interesados



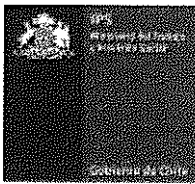
➤ **SUB-DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA**

Objetivo general:

Proponer y gestionar la normativa de arquitectura de TI de la División considerando los estándares, marcos de referencia, normas y uso de buenas prácticas de forma tal de ser guía a los departamentos de la División para que cumplan su propósito y así apoyar a los objetivos estratégicos del IPS.

Funciones:

- a) Mantener y gestionar la Arquitectura de referencia que permite apoyar en forma efectiva a la División, en el uso de la tecnología.
- b) Disponibilizar y promover, al resto de la División, los distintos lineamientos, normas estándares y buenas prácticas que se deben utilizar en los procesos, datos, aplicaciones e infraestructura de TI
- c) Desarrollar y definir el roadmap de implementación de los distintos lineamientos estandarizaciones normas y buenas prácticas a utilizar en TI.
- d) Establecer y gestionar un repositorio de la información de arquitectura con los distintos lineamientos, estándares y buenas prácticas definidas en la División.
- e) Gestionar los servicios y los recursos, sean internos y/o externos, para el desarrollo y mantención de un modelo de referencia de arquitectura del IPS.
- f) Asesorar a la División en la adquisición de soluciones tecnológicas que estén alineadas con el modelo de referencia de arquitectura vigente.
- g) Investigar y analizar, las nuevas tecnologías disponibles en el mercado que permita que los servicios tecnológicos de la División se adapten y estén alineados a los cambios del entorno y a las necesidades del negocio del IPS.



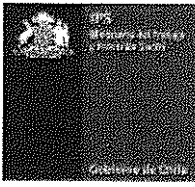
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS

Objetivo general:

Implementar, desarrollar y mantener los sistemas de información del Instituto de acuerdo al lineamiento de Modernización Institucional, mediante la gestión de proyectos de desarrollos, configuración, mantención y soporte, apalancado en las mejores prácticas para asegurar información de calidad de los procesos de negocio y contar con sistemas sustentables y/o mantenibles en el tiempo.

Funciones Estratégicas:

- a) Gestionar y controlar el desarrollo de los sistemas según los requerimientos y metodologías definidas por la División de Informática y alineadas a la Modernización Institucional, proponiendo las acciones de mejoras que correspondan, gestionando su ejecución.
- b) Gestionar y evaluar la demanda de proyectos y requerimientos, a fin de determinar su pertinencia y viabilidad de desarrollo, la oportunidad de los cambios, su armonización con la Arquitectura de Software, el cumplimiento de niveles de servicio y sus respectivos acuerdos de nivel de operación con los Departamentos demandantes.
- c) Gestionar y controlar la implementación y mantención de soluciones de acuerdo a los estándares definidos por la División.
- d) Brindar mantenimiento y soporte a la operación de sistemas, resolviendo las incidencias en los tiempos necesarios para asegurar la continuidad operativa de los servicios productivos y estableciendo mecanismos para la gestión de incidentes y problemas, priorizando la identificación y tratamiento de causas raíces.
- e) Gestionar la eficiencia en los contratos de desarrollo de software con proveedores externos, así como la obtención del conocimiento y documentación necesarios para garantizar la continuidad operativa de los sistemas y la independencia de proveedores específicos.



➤ SUB-DEPARTAMENTO DE DESARROLLO

Objetivo General

Gestionar, coordinar y controlar la implementación de los Desarrollos de los sistemas informáticos del Instituto, definido conforme a la norma vigente y los objetivos estratégicos institucionales.

Funciones

- a) Implementar los desarrollos requeridos por el negocio de forma correcta de acuerdo a los estándares de la institución.
- b) Aplicar las metodologías, técnicas, estándares, procedimientos, y buenas prácticas para la ejecución del proceso de construcción, e implantación de software, definidas por el departamento, basándose así en la utilización de los lenguajes y herramientas estándar definidos por la División de Informática.
- c) Gestionar los diferentes proyectos informáticos, de acuerdo a los estándares y procedimientos definidos por la PMO de la División de Informática, entregando oportunamente la información requerida.
- d) Garantizar continuidad, confiabilidad y calidad de los aspectos funcionales de los sistemas de información, producto de cambios en la normativa, cambios funcionales y tecnológicos que ocurren en el ciclo de vida del software.
- e) Evaluar requerimientos emanados tanto de las áreas usuarias, como aquellos productos de los cambios en la normativa institucional, que permitan conocer su impacto en el actual mapa de sistemas del IPS, generando planes de acción para proponer soluciones a través de la estructuración de proyectos.
- f) Gestionar y supervisar los contratos con empresas proveedoras de servicios informáticos, asegurando la calidad, oportunidad de los productos, la continuidad de los servicios y verificando la correcta provisión de los mismos, de acuerdo a los términos establecidos contractualmente.



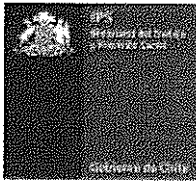
➤ SUB-DEPARTAMENTO DE MANTENCIÓN

Objetivo General

Gestionar, coordinar y controlar la Implementación correspondiente a las Mantenciones de los sistemas informáticos del Instituto, definido conforme a la norma vigente y los objetivos estratégicos institucionales.

Funciones

- a) Resolver requerimientos correspondientes a soporte y mantención de los sistemas productivos de la institución.
- b) Aplicar las metodologías, técnicas, estándares, procedimientos, y buenas prácticas para la ejecución del proceso de mantención de software, definidas por el departamento.
- c) Garantizar continuidad, confiabilidad y calidad de los aspectos funcionales de los sistemas de información tanto a través de la mantención correctiva y resolución de incidencias ante errores detectados, como a través de su mantención evolutiva, producto de cambios en la normativa y cambios funcionales y tecnológicos que ocurren en el ciclo de vida del software.
- d) Evaluar requerimientos emanados tanto de las áreas usuarias, como aquellos productos de los cambios en la normativa institucional, que permitan conocer su impacto en el actual mapa de sistemas del IPS, generando planes de acción para proponer soluciones a través de las mantenciones que se deba realizar.
- e) Gestionar y supervisar los contratos con empresas proveedoras de servicios informáticos, asegurando la calidad, oportunidad de los productos, la continuidad de los servicios y verificando la correcta provisión de los mismos, de acuerdo a los términos establecidos contractualmente.



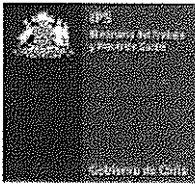
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA

Objetivo general:

Alinear la infraestructura de tecnologías de información y de comunicaciones a la estrategia de Modernización del Instituto, mediante la implementación de prácticas y tecnologías de clase mundial para asegurar una plataforma confiable, eficiente y segura.

Funciones Estratégicas:

- a) Garantizar la Plataforma de funcionamiento Tecnológico de la Institución.
- b) Gestionar y controlar la continuidad operativa, según los estándares definidos del modelo de gestión tecnológica y de telecomunicaciones del Instituto, debiendo proponer al Jefe (a) de División, las acciones correctivas y de mejora que correspondan.
- c) Analizar los proyectos y requerimientos, a fin de determinar las tecnologías a aplicar, validar las soluciones propuestas, en términos de seguridad, calidad, continuidad, soporte y conformidad con la arquitectura del IPS.
- d) Investigar activamente en el mercado las nuevas tecnologías que den soluciones innovadoras, costos eficientes y sostenibles en el tiempo a los desafíos del IPS.
- e) Establecer los criterios técnicos a cumplir por la infraestructura de sistemas a fin de mantener y soportar las operaciones del Instituto.
- f) Establecer estándares de infraestructura y configuración de seguridad para la Plataforma de Sistemas y Telecomunicaciones.
- g) Administrar la infraestructura tecnológica de los sistemas informáticos de la División, velando por la integridad referencial del modelo implementado.



➤ SUB-DEPARTAMENTO INFRAESTRUCTURA

Objetivo General:

Definir y gestionar la Infraestructura Tecnológica y de Telecomunicaciones institucional, con el propósito de soportar la operación del negocio del IPS y sus niveles de servicios.

Funciones

- a) Definir y gestionar Infraestructura de Telecomunicaciones y Tecnológica del IPS siendo física y/o virtual, alojadas dentro y fuera del IPS a través de recursos propios o externos.
- b) Analizar los proyectos y requerimientos, a fin de determinar las tecnologías a aplicar, validar las soluciones propuestas, en términos de seguridad, calidad, continuidad, soporte y conformidad con la Arquitectura del IPS, dentro de su ámbito de acción.
- c) Investigar en el mercado las nuevas tecnologías correspondientes a Infraestructura y Telecomunicaciones que den soluciones innovadoras, costos eficientes y sostenibles en el tiempo a los desafíos del IPS.
- d) Realizar la instalación de aplicativos en ambiente de desarrollo, QA y Producción
- e) Administrar y gestionar los servicios de Telecomunicaciones contratados por IPS, asegurando que se cumplan los niveles de servicios comprometidos.
- f) Analizar y resolver los incidentes y problemas en sistemas e Infraestructura.



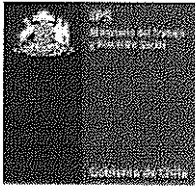
➤ SUB-DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA

Objetivo General:

Definir y gestionar la plataforma de servicios institucional, evaluando la eficacia y eficiencia de sus procesos, con el propósito de soportar la continua operación del negocio del IPS y sus niveles de servicio. Incorporando la correcta implementación de las Arquitecturas Tecnológicas del IPS.

Funciones

- a) Gestionar el modelo de Arquitectura Tecnológica del Instituto, conforme a sus necesidades, la evolución de las tecnologías, los requerimientos y normativas aplicables, dentro de su ámbito de acción. (Plataforma)
- b) Analizar los proyectos y requerimientos, a fin de determinar las tecnologías a aplicar, validar las soluciones propuestas, en términos de seguridad, calidad, continuidad, soporte, en conformidad con la Arquitectura del IPS, dentro de su ámbito de acción. (Plataforma).
- c) Investigar activamente en el mercado las nuevas tecnologías que den soluciones innovadoras, costos eficientes y sostenibles en el tiempo a los desafíos del IPS.
- d) Evaluar, gestionar y velar por la operación de los servicios asociados a las plataformas tecnológicas del IPS
- h) Mantener la continuidad operacional de las Bases de Datos del IPS, velando por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad hacia los Datos y monitorear los accesos a la información contenida en éstas.



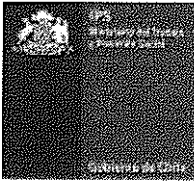
➤ **SUB-DEPARTAMENTO DE SOPORTE TI**

Objetivo General:

Brindar soporte técnico y mantenimiento del software y hardware de la institución, asegurando la continuidad operativa y productiva, mediante asistencia remota o presencial. Disponibilizando y gestionando la correcta administración del equipamiento computacional.

Funciones:

- a) Gestionar y controlar el Soporte de la Mesa de Ayuda Técnica, el cual debe actuar como primer y único contacto de Soporte a Usuarios.
- b) Proporcionar asistencia presencial a los usuarios de la Plataforma Tecnológica institucional y realizar las labores técnicas necesarias para solucionar sus incidentes.
- c) Administrar, preparar y mantener los equipos y los activos TIC, con el fin de asegurar el correcto e ininterrumpido acceso a los servicios de TI del IPS.
- d) Llevar el registro del equipamiento de software y hardware administrado y entregado por esta unidad y que forma parte del activo informático institucional adquirido o transferido a la División.



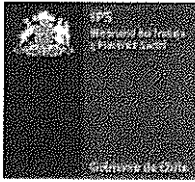
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

Objetivo general:

Velar por la continuidad operativa de los sistemas de información productivos del Instituto, mediante la correcta gestión de la explotación de los sistemas y sus procesos, a través de las buenas prácticas implementadas, asegurando una información de calidad de los procesos de negocio y soporte, obteniendo la satisfacción de nuestros usuarios internos.

Funciones Estratégicas:

- a) Definir y hacer cumplir normativa que vele por la gestión de las operaciones de TI.
- b) Administrar los diferentes sistemas de información y servicios de TI del Instituto, que se encuentren liberados y en producción, bajo modelo basado en Buenas Prácticas, asegurando su funcionamiento en todo evento, a través de la gestión de mecanismos de respaldo y planes de recuperación ante fallas de los sistemas de información.
- c) Establecer y concordar con los distintos Departamentos los OLA's respecto a operación normal y protocolos de contingencia, manteniendo indicadores de gestión interna.
- d) Establecer los estándares de operación de sistemas y de monitoreo de hardware, investigando y solucionando las desviaciones que correspondan a su ámbito, derivando a las áreas especialistas los incidentes y problemas que se detecten.



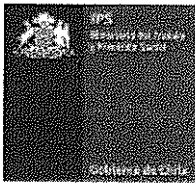
➤ **SUB-DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TI**

Objetivo General

Gestionar el soporte integral de los sistemas productivos y sus componentes, planificando estrategias de mitigación de incidencias y mecanismo de resolución, para asegurar la continuidad operativa de los sistemas.

Funciones

- a) Gestionar el soporte integral mediante la generación de planes de trabajo de mitigación de incidentes que afecten la continuidad operativa de los sistemas y sus componentes en ambientes productivos.
- b) Realizar seguimiento y mejoras continuas a los planes de trabajo y mecanismos de apoyo a la continuidad operativa.
- c) Interactuar directamente con usuarios de negocio responsables de procesos productivos.
- d) Controlar los servicios de apoyo que entregan las distintas áreas de la División de Informática, para la continuidad de los sistemas productivos.
- e) Asegurar el adecuado funcionamiento del servicio de Mesa de Ayuda Funcional, el cual debe actuar como primer y único contacto de soporte operativo funcional ante los usuarios de los sistemas.



➤ **SUB-DEPARTAMENTO OPERACIONES TI**

Objetivo General

Mantener la situación existente para conseguir la estabilidad de los procesos y actividades de la organización, asegurando la continuidad operativa y utilizando los conocimientos técnicos, para analizar y resolver fallos operativos.

Funciones

- a) Gestionar las operaciones de los sistemas productivos del IPS.
- b) Administrar y coordinar los cambios que involucra las operaciones como los pasos a producción de los sistemas productivos o aquellos que se relacionen con este proceso.
- c) Asegurar la correcta administración de la producción en sus operaciones
- d) Investigar métodos de mejora para conseguir un mejor servicio a menor costo
- e) Resguardar la integridad de los sistemas ante los nuevos cambios y controlar la correcta explotación de los sistemas y sus mejoras.
- f) Monitorear el funcionamiento de los sistemas que intervienen en el proceso productivo, sus aplicaciones y Hardware.
- g) Gestionar y controlar la automatización de los procesos Productivos.



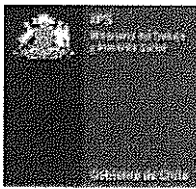
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN Y DATOS

Objetivo General:

Entregar información de gestión en forma oportuna, íntegra y exacta a los distintos interesados del Instituto mediante el establecimiento y mantención de un Sistema de Gestión de Datos, Datawarehouse, Datamarts y/o herramientas que permitan generar conocimiento con datos de calidad.

Funciones Estratégicas:

- a) Establecer la normativa interna que asegure la gobernabilidad de la información de gestión del Instituto alineada a la Modernización Institucional.
- b) Evaluar, diseñar y construir soluciones de inteligencia de negocios que faciliten la explotación y visualización de datos agregados, por parte de los usuarios internos y externos del Instituto.
- c) Asegurar una adecuada implementación y explotación de las soluciones de inteligencia de negocios definidas por la División.
- d) Mantener las Bases de Datos propias del Departamento que están asociadas a la reportería de inteligencia de negocios.
- e) Proveer información de gestión para las estadísticas oficiales de la institución, velando por su calidad y precisión.



DEPARTAMENTO GESTIÓN DE RIESGOS DE SISTEMAS DE INFORMACION

Objetivo General:

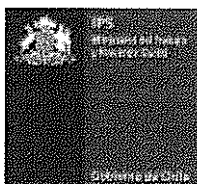
Proteger los activos y tecnologías de la información del IPS, reduciendo los diferentes riesgos que se puedan producir, mediante el establecimiento y mantención de una estrategia correctamente alineada a la Modernización de la Institución y un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con el fin de asegurar la Integridad, Disponibilidad y Confidencialidad de la información que genera el Instituto.

Funciones Estratégicas:

- a) Identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de amenazas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres.
- b) Contar con estrategias preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse frente a posibles riesgos.
- c) Gestionar y controlar los mecanismos de identificación, valoración, custodia y resguardo de los activos de información asociados a cada proceso, manteniendo el nivel de riesgo residual de los mismos bajo la política de Gestión de Riesgo del Instituto, referente a los procesos institucionales y definiciones estratégicas.
- d) Coordinar, controlar y monitorear la implementación de la infraestructura de seguridad periférica y la dedicada a los servicios críticos en software, hardware y procedimientos, proponiendo a la jefatura de División las correcciones y mejoras necesarias, en el marco de mejoramiento continuo de gestión.
- e) Gestionar y velar por la continuidad operativa, mediante los instrumentos BIA (Aseguramiento de procesos que poseen un tiempo crítico para su operación - Fases iniciales para el desarrollo posterior de un DRP) y RIA (Evaluación en función de la magnitud de los efectos identificados y registrados sobre los procesos críticos), debiendo proponer al Jefe (a) de la División, las acciones correctivas y de mejoras que correspondan, y gestionar su ejecución una vez aprobados.
- f) Establecer la normativa interna que defina los roles, responsabilidades, criterios y métricas que aseguren la gestión de la seguridad de la información, tanto en la operación como en los proyectos, requerimientos y soluciones adquiridas.
- g) Generar la definición y materialización de los planes de corto, mediano y largo plazo relativos a la seguridad de la información.



- h) Asesorar a las áreas de negocio y de apoyo en la definición de medidas de protección requeridos para los activos de información en sus distintos proyectos, requerimientos y Compras que impacten el modelo de seguridad.



➤ SUB-DEPARTAMENTO DE DRP

Objetivo General:

El Sub-Departamento tiene por objeto la Protección de activos de información, a través de Planes de Tratamientos de Desastres y de amenazas que ponen en riesgo la información que es procesada, almacenada y transportada por los sistemas de información que se encuentran interconectados.

Funciones

- a) Asegurar la Protección de la información del activo Tecnológico del IPS.
 - b) Minimizar los efectos de un desastre, asegurando el funcionamiento de los Planes de Tratamientos.
 - c) Potenciar las capacidades de prevención, detección, reacción, análisis, recuperación, respuesta, investigación y coordinación frente a las actividades del terrorismo y la delincuencia en el ciberespacio.
 - d) Impulsar la seguridad y resiliencia de los Sistemas de Información y Telecomunicaciones usados por el sector empresarial en general y los operadores de Infraestructuras Críticas en particular.
 - e) Sensibilizar a los funcionarios del IPS de los riesgos derivados del ciberespacio.
 - f) Alcanzar y mantener los conocimientos, habilidades, experiencia y capacidades tecnológicas que necesita el IPS para sustentar una cultura de Gestión de Riesgos.
 - g) Supervisar la administración de identidades y acceso a los sistemas de información.
 - h) Establecer y supervisar la arquitectura de seguridad de la información de la organización
 - i) Detectar y mitigar las vulnerabilidades de los sistemas de información y realizar los análisis forenses digitales correspondientes.
- a) Generar indicadores que permitan verificar los avances y estado de la Ciber-seguridad de IPS.
 - b) Coordinar con otras áreas del IPS el establecimiento de planes de recuperación de desastres (DRP).



➤ **SUB-DEPARTAMENTO SEGURIDAD**

Objetivo general:

Proteger la información de riesgos que puedan afectarla, en sus diferentes formas y estados.

Funciones

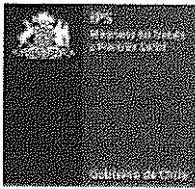
- c) Implantar y mantener el sistema de gestión de seguridad de la Información (SGSI) del IPS
- d) Establecer e implementar políticas relacionadas con la seguridad de la información
- e) Supervisar el cumplimiento normativo del SGSI.
- f) Garantizar la privacidad de los datos de los sistemas de información administrados por el IPS (información estructurada y no estructurada).
- g) Administrar el sistema de Respuesta ante Incidentes de Seguridad de la información del IPS.
- h) Mantener, gestionar y mitigar los riesgos tecnológicos asociados a la seguridad de la información de la División de Informática.



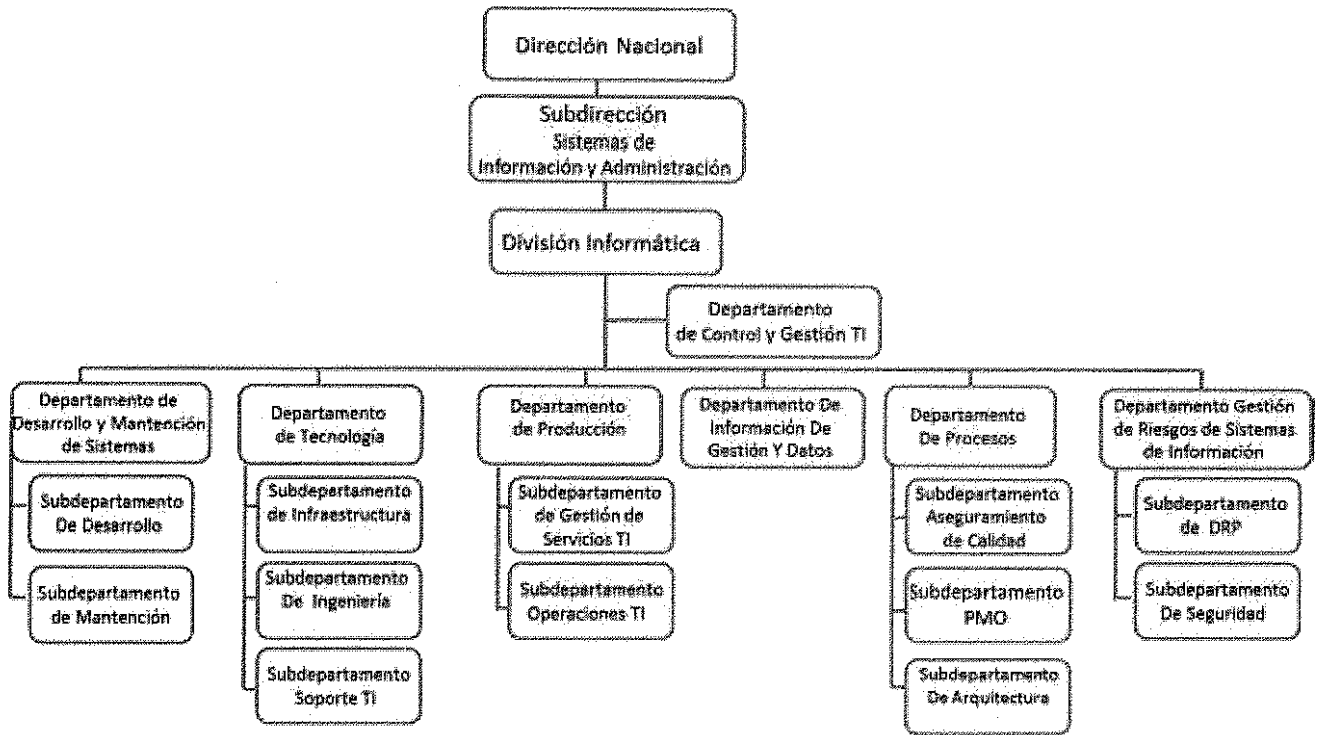
ESTRUCTURA ORGÁNICA DIVISIÓN DE INFORMÁTICA

La División de Informática está conformada por los siguientes Departamentos y Sub-Departamentos:

- **Departamento de Control y Gestión**
- **Departamento de Procesos**
 - Sub-departamento de PMO
 - Sub-departamento Aseguramiento de Calidad
 - Sub-departamento de Arquitectura
- **Departamento de Desarrollo y Mantención**
 - Sub-Departamento de Desarrollo
 - Sub-Departamento Mantención
- **Departamento Tecnologías**
 - Sub-Departamento Infraestructura
 - Sub-Departamento de Ingeniería
 - Sub-Departamento Soporte TI.
- **Departamento de Producción**
 - Sub-Departamento Gestión de Soporte TI
 - Sub-Departamento Operaciones TI
 - Sub-Departamento de Aseguramiento de Calidad
- **Departamento de Información de Gestión y Datos**
- **Departamento Gestión de Riesgos de Sistemas de Información**
 - Sub-Departamento de DRP
 - Sub-Departamento de Seguridad



ORGANIGRAMA DE ESTRUCTURA INTERNA DIVISION DE INFORMATICA



Convenios TGR



Catherine Jennifer San Martín Rodríguez

Hoy, 11:14

Salvador Julio Aguilera Aguilera; Monica Beatriz Smith Guerrero; Yuri Alberto Griica Fernandez; Ruben Enrique Leiva Osese; +1 destinatarios

Responder a todos



Preinforme N° 496 CGR...
5 MB

descargar Guardar en OneDrive - EPS Chile

Estimado Salvador,

En virtud del Pre informe N°496, emanado de la CGR, en el cual se observan dos puntos propios de temas referidos a Convenios de Colaboración, solicitamos que nos pueda atender con el fin de desarrollar la correspondiente respuesta a los siguientes punto:

ITEM II

- Punto N°3: Falta de convenios que normen los acuerdos colaborativos de la TGR
- Punto N°5: Inexistencia de fichas técnicas que establezcan lineamientos para el intercambio de información

Cabe señalar, que el Departamento de Auditoría requiere a la brevedad de esta información, por lo que solicitamos sea posible reunirnos el día de hoy, en cuanto sea posible.

Desde ya quedare atenta a su respuesta.

Catherine Jennifer San Martín Rodríguez
Control de Gestión
Departamento de Gestión Interna
División de Informática