



Gobierno de Chile



GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS
Acción de Futuro



GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS

Acción de Futuro

SISTEMA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO "CONTACTO CON AUTORIDADES"

CÓDIGO	SSI-A.06.01.03	CLASIFICACIÓN INFORMACIÓN		Reservada
			X	Uso Interno
				Pública
VERSIÓN	1.0	FECHA DE LA VERSIÓN	15-11-2017	
RESPONSABLE	Encargado de Seguridad de la Información			

Código : SSI-A.06.01.03	PROCEDIMIENTO CONTACTO CON AUTORIDADES	
Versión: 1.0		
Fecha : 15-11-2017		
Página : 2 de 13		

Historial de modificaciones

Creación/Modificaciones del Documento

Versión	Fecha de modificación	Autor	Motivo	Páginas modificadas	Firma
1.0	15-11-2017	Oscar Oyarzo Pérez, Jefe Unidad de Informática	Creación de la primera versión del procedimiento	Todas	

Revisiones

Versión	Fecha	Autor	Observación	Páginas	Firma
1.0	15-11-2017	Oscar Oyarzo Pérez, Jefe Unidad de Informática	Sin observaciones	Todas	

Visto Bueno

Versión	Fecha	Encargado	Firma
1.0	20-11-2017	Fabiola Yáñez Rojas, Jefa Depto. Jurídico	

Distribuciones

Versión	Fecha	Encargado	Observaciones
1.0	Noviembre 2017	Carmen Mella Fagalde, Encargada de Seguridad de la Información	Enviado por correo electrónico e instruida la publicación en intranet a la Unidad de Informática

Código : SSI-A.06.01.03	PROCEDIMIENTO CONTACTO CON AUTORIDADES	
Versión: 1.0		
Fecha : 15-11-2017		
Página : 3 de 12		

Contenido

1. OBJETIVOS.....	4
2. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
3. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	4
4. DEFINICIONES.....	5
5. PROCEDIMIENTO.....	5
5.1. Documentos de referencia.....	5
5.2. Modo de operación.....	6
5.2.1. Incendio.....	6
5.2.2. Terremotos.....	7
5.2.3. Interrupción de Servicios (Electricidad, Internet, Sistemas Informáticos)....	7
5.2.4. Inundación.....	8
5.2.5. Extravío o hurto.....	9
5.2.6. Control de documentos.....	9
5.2.7. Sensibilización interna.....	10
5.2.8. Incidentes y activos de información.....	10
5.3. Registros de control del procedimiento.....	11
6. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.....	11
7. ANEXOS.....	11
ANEXO 1 - COMUNICACIONES Y TELÉFONOS DE EMERGENCIA.....	11
ANEXO 2 - TIPO DE INCIDENTES Y CONTACTOS.....	12

Código : SSI-A.06.01.03	PROCEDIMIENTO CONTACTO CON AUTORIDADES	
Versión: 1.0		
Fecha : 15-11-2017		
Página : 4 de 13		

1. Objetivos.

Establecer mecanismos de comunicación y coordinación para mantener y regular el contacto con autoridades y organismos competentes en relación a incidentes de seguridad de la información que afecten a las dependencias del Gobierno Regional de Los Lagos, con el propósito de actuar de manera eficiente y eficaz para efectos de su prevención, detección y superación.

2. Alcance o ámbito de aplicación.

Este procedimiento se aplica a todos los funcionarios del Gobierno Regional de Los Lagos, respecto a su relación con otras autoridades incluyendo servicios públicos, servicios de emergencia, salud y seguridad, en conexión con la continuidad del negocio, respecto a incidentes de seguridad que afecten a las dependencias del Gobierno Regional de Los Lagos y que se definen en el numeral 5.2. del presente documento.

3. Roles y Responsabilidades.

Ante la ocurrencia de un incidente de seguridad de la información, será el **encargado (a) de Seguridad de la Información** quien realice los contactos con autoridades relevantes, según la naturaleza del incidente, que permitan mitigar o eliminar la amenaza que afecte la seguridad de la información.

ROLES	RESPONSABILIDADES
Encargado (a) de Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el cumplimiento del Procedimiento de Contacto con Autoridades. • Realizar controles constantes sobre el cumplimiento del Procedimiento de Contacto con Autoridades. • Realizar Actualizaciones al Procedimiento de Contacto con Autoridades cuando se requiera. • Difundir el Procedimiento de Contacto con Autoridades a todos(as) los(as) funcionarios(as) del Gobierno Regional de Atacama. • Actualizar lista de contactos de Autoridades.
Comité Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y Validación de Procedimiento de Contacto con Autoridades. • Validación de Actualizaciones de Lista de Contacto con Autoridades.
Jefe Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el correcto cumplimiento del Procedimiento de Contacto con Autoridades en reemplazo del Encargado de Seguridad de la Información.
Jefe(a) Superior del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de medidas correctivas que sean requeridas según las exigencias de la legislación aplicable y los principios que rigen los procedimientos administrativos y presupuesto Institucional

Código : SSI-A.06.01.03	PROCEDIMIENTO CONTACTO CON AUTORIDADES	
Versión: 1.0		
Fecha : 15-11-2017		
Página : 5 de 12		

4. Definiciones.

- **Incidente:** Es aquello que sucede en el curso de un asunto y que tiene la fuerza, por las implicancias que conlleva, de cambiar por completo su curso.
- **Incidente de Seguridad:** Es una violación o una amenaza inminente de violación a una política de seguridad de la información implícita o explícita, así como un hecho que compromete la seguridad de un sistema (confidencialidad, integridad o disponibilidad).
- **Emergencia:** Situación en la cual se alteran las condiciones de actividad normal de las dependencias y de los sectores adyacentes a esta.
- **Evacuación:** Es la acción de desalojar las dependencias en que se ha declarado una emergencia.
- **Acceso a la Información:** Es la posibilidad o el hecho de llevar a cabo el tratamiento de los datos, de forma que pueden ser recogidos, vistos, conservados, elaborados, modificados, bloqueados y/o eliminados.
- **Medida Correctiva:** son las acciones destinadas a corregir o mitigar los efectos de algo que ya se ha presentado.
- **Activos:** Recursos del Sistema de Información o relacionados con este, que representan un valor y un bien patrimonial y son necesarios para que la Institución funcione correctamente y alcance los objetivos propuestos por su Dirección.
- **Evento:** Cualquier ocurrencia instantánea, no perteneciente, a las operaciones estándares, que puede afectar al estado (cambiar) global en la Seguridad de un Sistema y que se materializa en un "log" que llega al Sistema de monitorización. Puede ser persistente o temporal.
- **Sistema informático:** Los ordenadores y redes de comunicación electrónica así como los datos electrónicos almacenados, procesados, recuperados o transmitidos por los mismos para su operación, uso, protección y mantenimiento.

5. Procedimiento.

5.1. Documentos de referencia.

Los contenidos y controles esenciales de carácter legal que debe considerarse en las políticas del Gobierno Regional de Los Lagos son:

- NCh-ISO 27001.0f2013 - Tecnología de la Información — Código de prácticas para la gestión de seguridad de la información - INN Chile.

Código : SSI-A.06.01.03	PROCEDIMIENTO CONTACTO CON AUTORIDADES	
Versión: 1.0		
Fecha : 15-11-2017		
Página : 6 de 12		

- Decreto N° 83, de 2004, de la citada Secretaría de Estado: Aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado, sobre seguridad y confidencialidad del documento electrónico.
- Decreto N° 93, de 2006, de la citada Secretaría de Estado: Aprueba norma técnica para minimizar la recepción de mensajes electrónicos masivos no deseados, en las casillas electrónicas de los órganos de la Administración del Estado y de sus funcionarios.
- Decreto N° 271, de 2009, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción: Reglamento de la inscripción de esquemas documentales en el Repositorio del Administrador de Esquemas y Metadatos para los órganos de la Administración del Estado.
- Ley 20.285, de 2008, regula el principio de transparencia de la función pública y el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado.
- Ley 19.628, de 1999, de Protección de vida privada y datos.
- Ley 19.223, de 1993, de Delitos informáticos.
- Ley 19.927, de 2004, de Delitos de Pornografía Infantil.

5.2. Modo de operación.

En caso de presentarse un incidente que afecte la seguridad de la información, provocando un daño parcial o total de la información contenida en algún (os) documento (s), debido a un evento inesperado como: Incendio, Terremoto, interrupción de Servicios, inundación, extravío, hurto, se deberán ejecutar las siguientes acciones en cada uno de los siguientes casos:

5.2.1. Incendio

Cuando un funcionario/a detecte la ocurrencia o inicio de un incendio en cualquier dependencia o área que amerite una evacuación, deberá dar la alarma en forma inmediata, accionando la alarma manual habilitada para emergencias.

El Coordinador General del Gobierno Regional de Los Lagos, designado en el Plan de Emergencia (Srta. Ximena Reyes Oyarzun (Titular) o Sra. Sandra Higuera Uribe (Suplente)), Procederá a solicitar la concurrencia del Cuerpo de Bomberos, Carabineros y Ambulancia.

Luego que los Coordinadores Generales apliquen los procedimientos de emergencia establecidos, ante la ocurrencia de un Incendio y en el caso que dicho incidente afecte a activos de información, o esté relacionado con éstos, deberá comunicarlo al encargado (a) de seguridad de la información y a su jefatura directa.

Código : SSI-A.06.01.03	PROCEDIMIENTO CONTACTO CON AUTORIDADES	
Versión: 1.0		
Fecha : 15-11-2017		
Página : 7 de 12		

El Encargado (a) de Seguridad de la Información se comunicará con la autoridad que corresponda según la evaluación que se efectúe del incidente, para coordinar las medidas paliativas y/o correctivas de tratamiento del incidente

El Encargado (a) de Seguridad de la Información registrará en la planilla correspondiente el incidente, su naturaleza y las medidas adoptadas.

En caso de ausencia de los responsables de contactar a las autoridades, le corresponderá a la jefatura de la división de Administración y Finanzas dar los avisos tanto a la institución, empresa o servicio que corresponda, mediante teléfono o mail previamente definidos, los cuales deben haber sido debidamente difundidos a todos los funcionarios/as del Gobierno Regional de Los Lagos, y estar claramente visibles en muro ubicado junto al ascensor de acceso al Gobierno Regional de Los Lagos.

5.2.2. Terremotos

Ante la ocurrencia de un terremoto, El Coordinador General del Gobierno Regional de Los Lagos, designado en el Plan de Emergencia (Srta. Ximena Reyes Oyarzun (Titular) o Sra. Sandra Higuera Uribe (Suplente)), Procederá a dar la alarma en forma inmediata, accionando la alarma manual habilitada para emergencias.

Luego que los Coordinadores Generales apliquen los procedimientos de emergencia establecidos ante la ocurrencia de un terremoto, y en el caso que dicho incidente haya afectado a activos de información, el encargado (a) de seguridad de la información dará aviso y a su jefatura directa.

El Encargado (a) de Seguridad de la Información se comunicarán con la autoridad que corresponda según la evaluación que se efectúe del incidente, para coordinar las medidas paliativas y/o correctivas que aseguren disminuir el efecto sobre activos de información o la recuperación de los mismos.

El Encargado (a) de Seguridad de la Información registrará en la planilla correspondiente el incidente, su naturaleza y las medidas adoptadas.

En caso de ausencia de los responsables de contactar a las autoridades, le corresponderá a la jefatura de la división de Administración y Finanzas dar los avisos tanto a la institución, empresa o servicio que corresponda, mediante teléfono o mail previamente definidos, los cuales deben haber sido debidamente difundidos a todos los funcionarios/as del Gobierno Regional de Los Lagos, y estar claramente visibles en muro ubicado junto al ascensor de acceso al Gobierno Regional de Los Lagos.

5.2.3. Interrupción de Servicios (Electricidad, Internet, Sistemas Informáticos)

Ante la interrupción de Servicios, principalmente electricidad se deberá dar inicio a los procedimientos manuales para la gestión de procesos definidos como importantes para la gestión del Gobierno Regional de Los Lagos, Los procesos principales de la que no pueden ser detenidos son los siguientes: a) Atención de personas, b) Solicitudes Ley

Código : SSI-A.06.01.03	PROCEDIMIENTO CONTACTO CON AUTORIDADES	
Versión: 1.0		
Fecha : 15-11-2017		
Página : 8 de 12		

Nº20.285 (Acceso Información), c) Solicitudes Ley Nº 19.880 (Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, etc.), d) Recepción de documentación en Oficina de Partes.

Si el corte de suministro eléctrico abarca un espacio geográfico que impide el uso de los sistemas o sí el servicio de Internet entregado por proveedor se corta o se produce una caída de los sistemas Informáticos del Nivel Central), los Jefes de cada una de las Unidades o Departamentos Involucrados, deberán hacer uso de los formularios impresos que forman parte de cada uno de los procedimientos antes señalados.

Cabe señalar, que en el caso de procedimientos que requieran verificación de datos importantes, solo se procederá al registro en el momento de la atención sin sistema, de manera que el funcionario a cargo del proceso pueda realizar las coordinaciones con otros Servicios para obtener los datos requeridos o hacer las verificaciones correspondientes.

Luego que los Jefes de Departamento apliquen los procedimientos manuales para la atención de usuarios establecidos ante la ocurrencia de corte de suministro, y en el caso que dicho incidente haya afectado a activos de información, el encargado (a) de seguridad de la información dará el aviso correspondiente a su jefatura directa.

El Encargado (a) de Seguridad de la Información se comunicarán con la autoridad que corresponda (Compañía Eléctrica) según la evaluación que se efectúe del incidente, para coordinar las medidas paliativas y/o correctivas que aseguren disminuir el efecto sobre activos de información o la recuperación de los mismos.

El Encargado (a) de Seguridad de la Información registrará en la planilla correspondiente el incidente, su naturaleza y las medidas adoptadas.

En caso de ausencia de los responsables de contactar a las autoridades, le corresponderá a la jefatura de la División Administración y Finanzas dar los avisos tanto a la institución, empresa o servicio que corresponda, mediante teléfono o mail previamente definidos, los cuales deben haber sido debidamente difundidos a todos los funcionarios/as del Gobierno Regional de Los Lagos, y estar claramente visibles en muro ubicado junto al ascensor de acceso al Gobierno Regional de Los Lagos.

5.2.4. Inundación

Cuando un funcionario/a detecte o visualice la ocurrencia de una inundación parcial o total, y luego de aplicar los procedimientos de emergencia establecidos para las situaciones de inundación, y en el caso que dicho incidente afecte a activos de información, o esté relacionado con éstos, deberá comunicarlo al encargado (a) de seguridad de la información y a su jefatura directa.

El Encargado (a) de Seguridad de la Información se comunicarán con la autoridad que corresponda (ONEMI, Bomberos, Empresa Eléctrica, Empresa Sanitaria) según la evaluación que se efectúe del incidente, para coordinar las medidas paliativas y/o correctivas de tratamiento del incidente.

Código : SSI-A.06.01.03	PROCEDIMIENTO CONTACTO CON AUTORIDADES	
Versión: 1.0		
Fecha : 15-11-2017		
Página : 9 de 12		

El Encargado (a) de Seguridad de la Información registrará en la planilla correspondiente el incidente, su naturaleza y las medidas adoptadas.

En caso de ausencia de los responsables de contactar a las autoridades, le corresponderá a la jefatura de la división de Administración y Finanzas dar los avisos tanto a la institución, empresa o servicio que corresponda, mediante teléfono o mail previamente definidos, los cuales deben haber sido debidamente difundidos a todos los funcionarios/as del Gobierno Regional de Los Lagos, y estar claramente visibles en muro ubicado junto al ascensor de acceso al Gobierno Regional de Los Lagos.

5.2.5. Extravío o hurto

Cuando un funcionario/a detecte o visualice la ocurrencia de un extravío o hurto parcial o total de algún activo de información, y luego de aplicar los procedimientos de emergencia establecidos para las situaciones de extravío o hurto, y en el caso que dicho incidente afecte a activos de información, o esté relacionado con éstos, deberá comunicarlo al encargado (a) de seguridad de la información y a su jefatura directa.

El Encargado (a) de Seguridad de la Información se comunicarán con la autoridad que corresponda (Jefe del área) según la evaluación que se efectúe del incidente, para coordinar las medidas paliativas y/o correctivas de tratamiento del incidente.

El Encargado (a) de Seguridad de la Información registrará en la planilla correspondiente el incidente, su naturaleza y las medidas adoptadas.

En caso de ausencia de los responsables de contactar a las autoridades, le corresponderá a la jefatura de la división de Administración y Finanzas dar los avisos tanto a la institución, empresa o servicio que corresponda, mediante teléfono o mail previamente definidos, los cuales deben haber sido debidamente difundidos a todos los funcionarios/as del Gobierno Regional de Los Lagos, y estar claramente visibles en muro ubicado junto al ascensor de acceso al Gobierno Regional de Los Lagos.

5.2.6. Control de documentos.

Los documentos requeridos por el Sistema de Seguridad de la Información (SSI) deben protegerse y controlarse. Para lograr este objetivo, las acciones necesarias a implementar son:

- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Registrar todos los cambios o actualizaciones a los documentos en la tabla de control de cambios.
- Los registros de las actualizaciones o modificaciones en la tabla de control de cambio deben ser coincidentes con el texto del respectivo documento.
- Los registros de las tablas de cambio deben ser legibles y fácilmente identificables en el documento respectivo.
- Se deberá controlar el uso no intencionado de documentos obsoletos.
- En caso de mantenerse los documentos por cualquier propósito, éstos deberán tener una adecuada identificación a efecto de diferenciarse de los vigentes.

Código : SSI-A.06.01.03	PROCEDIMIENTO CONTACTO CON AUTORIDADES	
Versión: 1.0		
Fecha : 15-11-2017		
Página : 10 de 12		

- Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encontrarán disponibles para quienes lo necesiten y serán almacenados y transferidos de acuerdo a los procedimientos aplicables a su clasificación.

5.2.7. Sensibilización interna

Se realizarán acciones de difusión al interior del servicio, a fin de prevenir la ocurrencia de incidentes de seguridad de la información, y en el caso que éstos sucedan, mitigar sus riesgos y evitar que se afecte la continuidad del negocio.

Se deberá revisar periódicamente el formulario contacto con autoridades, a fin de realizar las actualizaciones correspondientes, a fin de asegurar que ante un caso de incidente, todos los funcionarios sabrán exactamente cómo proceder para asegurar un contacto oportuno con la autoridad correspondiente.

5.2.8. Incidentes y activos de información

Los incidentes de seguridad que pueden estar relacionados con activos de información que son muchos y variados. Se indica a continuación una lista de los más recurrentes. En caso de producirse otro evento no considerado, éste será incorporado, en la medida que afecte los activos de información del Gobierno Regional de Los Lagos.

Incidentes que pueden afectar los activos de información:

- Incendio, humo o situación que genere excesivo calor
- Inundaciones, anegamientos
- Ataques a instalaciones
- Robos
- Daños intencionales
- Accidentes por caída o impacto de estructuras
- Accidentes en traslados, instalaciones o reinstalaciones
- Daños a la infraestructura que deje los activos a la intemperie, o expuestos a los efectos de la naturaleza
- Daños producidos por fuerza de la naturaleza
- Activos de información que pueden ser afectados con ocasión de los incidentes descritos en el punto anterior.
- Equipos computacionales de escritorio, computadores portátiles, impresoras, escáner.
- Equipos de comunicaciones, antenas, cables telefónicos o de red de datos
- Documentación y expedientes con antecedentes de los funcionarios
- Documentación y expedientes de los usuarios / beneficiarios
- Archivadores, listados, libros en general, documentación contable.
- Respaldo de información en forma de CD, DVD, cintas, pendrive, discos duros - Televisores, grabadoras, cámaras de video
- Documentación en general

Código : SSI-A.06.01.03	PROCEDIMIENTO CONTACTO CON AUTORIDADES	 GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS <i>Acción de Futuro</i>
Versión: 1.0		
Fecha : 15-11-2017		
Página : 11 de 12		

5.3. Registros de control del procedimiento.

- Planilla de Registro de incidentes administrada por el encargado (a) de seguridad de la información.

En caso que no se registren incidentes en un periodo definido de monitoreo, la planilla deberá indicar "Sin Incidentes Registrados".

6. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido desde Noviembre de 2017.

El responsable de este documento es el Encargado (a) de Seguridad de la Información que debe verificar, y si es necesario actualizar, el documento por lo menos una vez cada tres años.

7. Anexos

Anexo 1 – COMUNICACIONES Y TELÉFONOS DE EMERGENCIA

Nombre del servicio	Gobierno Regional de Los Lagos
Rut	72.221.800-0
Dirección:	Avda. Décima Región 480
Mutual Afiliación de Seguridad:	ACHS
Soporte Informático	65-2283155
Ambulancias	131
Cuerpo de Bomberos	132
Carabineros	133
Ambulancias de Asociación Chilena de Seguridad	1404
Cuerpos de Bomberos de Puerto Montt	65-2252777
Empresa Eléctrica	6004012020
ONEMI de su región	65-2220008
Administración General de la Dependencia	65-2283134
Jefa Depto. de Recursos Humanos: Sra. Sandra Higuera Uribe	65-2283130
Encargado de Seguridad: Sr. Daniel Olhabe Espinosa	65-2283142
Encargado de Unidad de Informática: Sr. Oscar Oyarzo Pérez	65-2283134
NOC - CSIRT (Network Operations Center - Computer Security Incident Response Team)	Ministerio del Interior.

Código : SSI-A.06.01.03	PROCEDIMIENTO CONTACTO CON AUTORIDADES	 GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS <i>Acción de Futuro</i>
Versión: 1.0		
Fecha : 15-11-2017		
Página : 12 de 13		

Anexo 2 - TIPO DE INCIDENTES Y CONTACTOS

Tipos de Incidentes	Contacto
Fuego, incendio, humo o situaciones que consideren alguna alteración por temperaturas altas	Cuerpo de Bomberos
Corte de energía eléctrica	Compañía Eléctrica
Inundaciones o anegamientos	ONEMI / OREMI
Modificación no autorizada del sitio institucional	Soporte informático
Ataques a instalaciones , motines protestas, sabotajes, vandalismos, bombas, violencia, terrorismo	Carabineros / Jefe Informática
Robos y/o pérdida de información soporte informático	Soporte informático
Robos y/o hurtos	Jefe del Área
Daños intencionales:	
• Modificación o eliminación no autorizada de datos.	Soporte informático
• Amenaza o acoso por medio electrónico	Soporte informático
• Ataque o infección por código malicioso (virus, gusanos, troyanos, etc.)	Soporte informático
• Uso prohibido de un recurso informático	Soporte informático
• Divulgación no autorizada de información	Soporte informático
• Destrucción no autorizada de información	Soporte informático
• Intrusión física	Soporte informático
Acceso o intento de acceso no autorizado a un sistema informático	Soporte informático
Modificación, instalación o eliminación no autorizada de software	Soporte informático
Anomalía o vulnerabilidad técnica de software	Soporte informático
Interrupción prolongada en un sistema o servicio de red	Soporte informático
Uso indebido de información crítica	Jefe Informática
Eliminación insegura de información	Soporte Informático

Aprobado Por



Carmen Mella Fagalde
Encargada (S) de Seguridad de la Información

20 de Noviembre de 2017