DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO INFORMATICA

APRUEBA POLITICA DE GESTION DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3046

SANTIAGO, 22 DIC 2017

VISTOS:

El Decreto Supremo N° 331/2017 del Ministerio de Interior y Seguridad Pública; las facultades que me concede el Artículo 24 letra ñ) de la Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional; el DFL N° 29 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo; el Decreto N° 83/2005 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos; la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1.- Que, el indicador de Seguridad de la Información es un instrumento de control de gestión en las instituciones públicas, para la exitosa implementación de un Sistema de Seguridad de la Información;

2.- Que, es importante considerar los lineamientos que establece la "Política Nacional de CiberSeguridad", la cual señala como esencial dentro de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), la gestión del riesgo;

3.- Que, la gestión del riesgo permite la identificación de amenazas, valoración y priorización de controles que ayudan a mitigar los mismos, detectados en la institución;

4.- Que, siempre existirá un riesgo residual con el cual hay que convivir como institución, pero es importante establecer el número de controles que mitiguen éstos, hasta el nivel que el riesgo residual sea aceptable.

16178832

5.- Que, es decisivo que cada institución comprenda que el número de controles que decida implementar, será a partir del resultado del perfil de riesgos que cada servicio enfrenta;

6.- Que, un riesgo de seguridad de la información corresponde a una amenaza potencial que podría afectar activos de información, vinculados a los procesos de soporte institucional y/o a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (bienes y servicios) establecidos en las definiciones estratégicas institucionales (Formulario A1 DIPRES), y por tanto causar daño a la organización;

7.- Que, los servicios deben determinar cuáles son los riesgos de seguridad que afectan sus productos estratégicos del formulario A1 DIPRES, ello permite priorizar qué controles de la Norma deberán ser implementados para mitigar éstos;

RESUELVO:

1.- DÉJESE sin efecto la Resolución N° 3089 del 15 de diciembre de 2015, que aprobó la Política de Gestión de Incidentes de Seguridad del Gobierno Regional Metropolitana.

2.- DÉJESE sin efecto la Resolución N° 2795 del 29 de diciembre de 2011, que aprobó el Instructivo de Contingencia del Gobierno Regional Metropolitana.

3.- APRUEBASE la Política de Gestión de Incidentes de Seguridad del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

ANOTESE Y PUBLIQUESE

JUAN PABLO GOMEZ RAMIREZ
INTENDENTE (S)
REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO

IFF/GEP/VGM/MRT/JIG

Distribución:
- Funcionario Gobierno Regional Metropolitano de Santiago
- Honorarios Gobierno Regional Metropolitano de Santiago
- Comité de Seguridad de la Información
- Oficina de Partes

POLÍTICAS DE GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

1 · INDICE

2 OBJETIVO

Promover entre los funcionarios y personal provisto por terceras partes el reporte de incidentes relacionados con la seguridad de la información y sus medios de procesamiento, incluyendo cualquier tipo de medio de almacenamiento de información, como la plataforma tecnológica, los sistemas de información, los medios físicos de almacenamiento y las personas.

De igual manera, asignará responsables para el tratamiento de los incidentes de seguridad de la información, quienes tendrán la responsabilidad de investigar y solucionar los incidentes reportados, tomando las medidas necesarias para evitar su reincidencia y escalando los incidentes de acuerdo con su criticidad.

3 ALCANCE

La presente política es aplicable a todo el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago y aplica a todos los funcionarios, no importando su calidad jurídica, proveedores, contratistas, personal que esté vinculado con la organización y que presten servicios al Gobierno Regional Metropolitano de Santiago o que estén relacionados. Se incluye, además, todas las dependencias que son parte de la institución.

Las incidentes más comunes que pueden suceder son:

- Fallas del sistema de información y pérdida del servicio
- Código malicioso
- Negación del Servicio
- Errores resultantes de data e incompleta o inexacta
- Violación de la confidencialidad e integridad
- Mal uso de los sistemas de información
- Falla de Servicios Básicos (Los Servicios básicos están descritos en el Instructivo correctivo preventivo)

4 ROLES Y RESPONSABILIDADES

El Departamento de Informática no se hará responsable por incidentes producidos por el no cumplimiento de estas políticas de seguridad.

Es responsabilidad de cada funcionario reportar cualquier incidente de seguridad o reportar alguna vulnerabilidad en la seguridad que fuera detectada. Esta debiera ser reportada a sus superiores de manera oportuna y evitar una incidencia mayor o utilizar los medios establecidos para denuncias.

El Departamento de Informática será el responsable de investigar cualquier reporte de incidentes de Seguridad.

El Departamento de Servicios Generales será responsable de cualquier incidente que ocurra con los servicios básicos.

El Comité de Seguridad será responsable de la revisión de los incidentes de seguridad.

El Jefe de Servicio, será el portavoz ante las autoridades.

5 CONTROL NORMATIVO SSI

La siguiente política tiene por finalidad dar cumplimiento a los siguientes controles de la politica NCh-ISO27001.Of2013

Código del Control	Identificación del Control	Requisito de control
A.16.01.01	Responsabilidades y procedimientos	Se deben establecer responsabilidades y procedimientos de gestión para asegurar una respuesta rápida, eficaz y metódica a los incidentes de la seguridad de la información.
A.16.01.02	Informe de eventos de seguridad de la información	Se deben informar, lo antes posible, los eventos de seguridad de la información mediante canales de gestión apropiados.
A.16.01.03	Informe de las debilidades de seguridad de la información	Se debe requerir a todos los empleados y contratistas que usen los sistemas y servicios de información de la organización, que observen e informen cualquier debilidad (observada o que se sospeche) en la seguridad de la información de los sistemas o los servicios.
A.16.01.04	Evaluación y decisión sobre los eventos de seguridad de la información	Los eventos de seguridad de la información se deben evaluar y decidir si van a ser clasificados como incidentes de seguridad de la información.
A.16.01.05	Respuesta ante incidentes de seguridad de la información	Los incidentes de seguridad de la información deben ser atendidos de acuerdo a los procedimientos documentados.
A.16.01.06	Aprendizaje de los incidentes de seguridad de la información	Se debe utilizar conocimiento adquirido al analizar y resolver incidentes de seguridad de la información para reducir la probabilidad o el impacto de incidentes futuros.
A.16.01.07	Recolección de evidencia	La organización debe definir y aplicar los procedimientos para la identificación, recolección, adquisición y conservación de información que pueda servir de evidencia.

6 Responsabilidades y Procedimientos

6.1 Responsable del procedimiento

Los propietarios de los activos de información, empleados y contratistas, deben informar lo antes posible al Encargado de Seguridad quien será el responsable para la detección y notificación de incidentes de seguridad, los eventos de seguridad que identifiquen o que reconozcan su posibilidad de materialización.

El Encargado de Seguridad debe establecer responsabilidades y procedimientos para asegurar una respuesta rápida, ordenada y efectiva frente a los eventos de seguridad de la información.

6.2 Procedimiento ante evento de Seguridad

Ante el informe de eventos de seguridad se realizará el siguiente procedimiento de captura de datos:

Numero de evento
Fecha del reporte
Fecha del evento
Hora de reporte
Nombre de quien reporto
Nombre de quien sufrió el evento
Tipo de evento
Descripción del evento
Grado de criticidad
Tiempo estimado de solución
Tareas a realizar para dar solución
Registro de avisos a Encargado de Seguridad, Jefaturas Depto. de Gestión de Personas, Depto. de Informática o Depto. de Servicios Generales (Debiéndose en estos casos señalar a quién se informó, la fecha y la hora de la comunicación)

Esta información nos permitirá desarrollar un procedimiento de evaluación seguro con respecto a los eventos de seguridad, este consistirá en los siguientes pasos:

- Informe de eventos o debilidades en la Seguridad de la Información
- Evaluación y Decisión de Eventos y debilidades
- Respuesta ante incidentes de seguridad de la información y comunicación interna/externa.
- Aprendizaje de los incidentes de seguridad
- Recopilación de evidencias

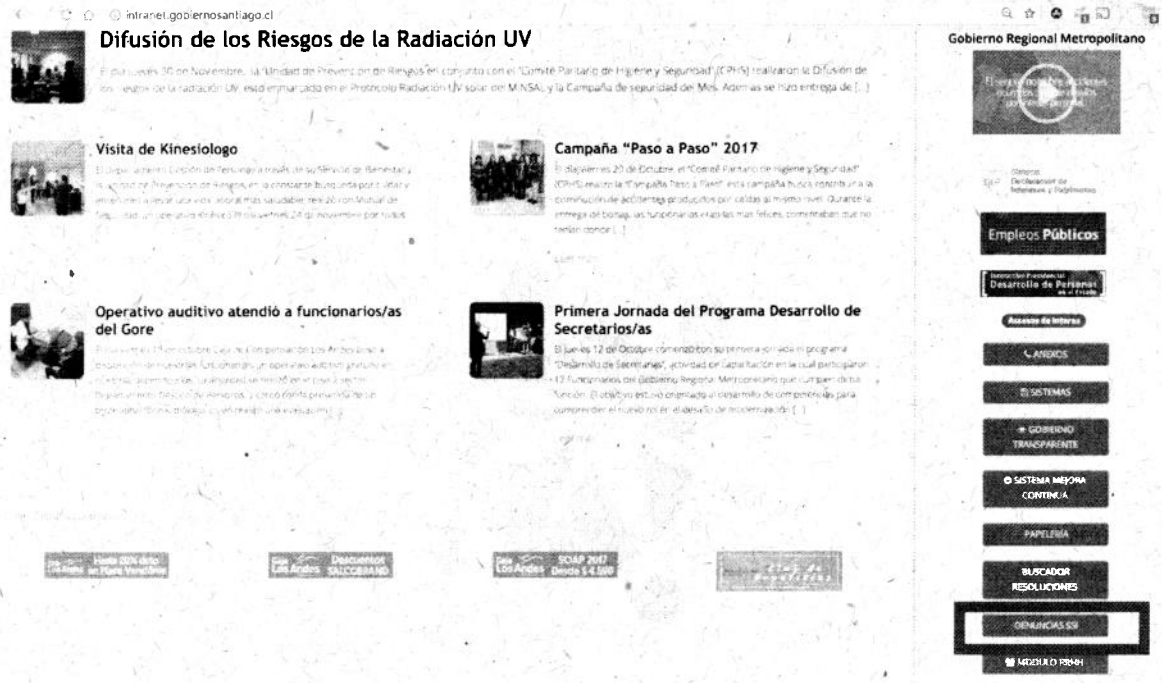
7 Informe de eventos o debilidades en la Seguridad de la Información

El Comité de Seguridad, junto con el Encargado de Seguridad, deben reconocer las situaciones que serán identificadas como emergencias o desastres para la institución, los procesos o las áreas y determinar cómo se debe actuar sobre las mismas.

El Comité de Seguridad, junto con El Encargado de Seguridad, deben liderar los temas relacionados con la continuidad del negocio y la recuperación ante desastres

El Encargado de Seguridad debe convocar a la brevedad posible al Comité de Seguridad e informar de eventos o incidentes que se generen o sean reportados.

Ante los eventos sucedidos o debilidades detectadas los funcionarios o personal externo deberán informar mediante el formulario de denuncias SSI establecido en la Intranet o mediante correo electrónico al Encargado de Seguridad a la brevedad para así evitar un incidente mayor.



8 Evaluación y Decisión de Eventos y debilidades

8.1 Procedimientos para la evaluación de Incidentes de la Seguridad

- Se identifican los procesos críticos de negocio.
- Se identifican los eventos que pueden provocar interrupciones en los procesos de negocio de la organización.
- Se evalúan los riesgos para determinar la probabilidad y los efectos de dichas interrupciones en cuanto a tiempo, escala de daños y período de recuperación.
- Identificar los riesgos asociados a la pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en el ámbito del sistema de gestión de la seguridad de información, y estableces acciones de control y responsables de contribuir en la mitigación de los riesgos.

8.2 Evaluación de los Incidentes de Seguridad

El Encargado de Seguridad debe evaluar todos los eventos de seguridad de acuerdo a sus circunstancias particulares y escalar al Comité de Seguridad de la Información aquellos en los que se considere pertinente. El Comité de Seguridad serán quienes valorarán los eventos de seguridad de información y decidirán si han de ser clasificados como incidentes de seguridad de la información. Deberán garantizar un enfoque coherente y eficaz para la gestión de incidentes en la seguridad de la información, incluyendo la comunicación de eventos de seguridad y debilidades.

Cuando se detecte un evento de seguridad de la información, se deberá comunicar en forma inmediata al Jefe del Departamento afectado, quien deberá destinar la disponibilidad de personal y los recursos necesarios para poder determinar el origen del Incidente, el motivo por el que se produjo y dimensionar el impacto del mismo.

El Departamento de Servicios Generales será el encargado de valorar todo evento o incidente de Seguridad que tenga relación con los servicios básicos o con la seguridad física.

El Departamento de Informática será el encargado de valorar todo evento o incidente de Seguridad que tenga relación con redes, servicios de datos, internet, correos u otros que le competan.

9 Respuesta ante incidentes de seguridad de la información Y Comunicación interna/externa.

El Comité de Seguridad de la Información debe analizar los incidentes de seguridad que le son escalados y activar el procedimiento de contacto con las autoridades, cuando lo estime necesario.

En caso de conocer la pérdida o divulgación no autorizada de información clasificada como uso interno, reservada o restringida, los funcionarios deben notificarlo al Encargado de Seguridad para que se registre y se le dé el trámite necesario.

Es responsabilidad de los funcionarios del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago y del personal provisto por terceras partes reportar cualquier evento o incidente relacionado con la información y/o los recursos tecnológicos con la mayor prontitud posible.

9.1 Prevención y corrección de Incidentes

El Servicio ha dispuesto de un documento llamado **Instructivo Correctivo Preventivo** el cual deberá servir como guía ante posibles eventos o incidentes reportados.

9.2 Análisis de Pruebas forenses

El Encargado de Seguridad debe designar personal calificado, para investigar adecuadamente los incidentes de seguridad reportados, identificando las causas, realizando una investigación exhaustiva, proporcionando las soluciones y finalmente previniendo que esto vuelva a suceder

9.3 Canales de comunicación Interno/externo

El Jefe de Servicio, el Comité de Seguridad o el Encargado de Seguridad, son los únicos autorizados para reportar incidentes de seguridad ante las autoridades; así mismo, son los únicos canales de comunicación autorizados para hacer pronunciamientos oficiales ante entidades externas. Así mismo serán los únicos autorizados para mantener contacto con grupos de interés externos o foros que se encargan de los asuntos en relación con los incidentes de seguridad de la información

10 Aprendizaje de los incidentes de seguridad

El Encargado de Seguridad debe crear bases de conocimiento para los incidentes de seguridad presentados con sus respectivas soluciones, con el fin de reducir el tiempo de respuesta para los incidentes futuros.

Partiendo de dichas bases de conocimiento, los incidentes de Seguridad pueden usados como medio de capacitación o concientización a todos los funcionarios de lo que podría suceder y como podría evitarse en el futuro.

11 Recopilación de evidencias

El personal designado por el Encargado de Seguridad deberá tener competencia para manejar los temas relacionados con los incidentes de Seguridad de Información dentro de la organización, de manera de recolectar la mayor cantidad posible de datos, información o evidencia del Incidente de Seguridad y poder preservarla para su análisis, posterior estudio o propósitos de acciones legales y disciplinarias si corresponde.

12 REGISTRO DE CONTROL

El Departamento de Informática deberá emitir un informe que dé cuenta de:

- A.16.01.01 Informes de responsabilidades definidas.
- A.16.01.02 Informe de eventos de seguridad ocurridos en el periodo.
- A.16.01.03 Informe de posibles debilidades detectadas en los Sistemas de Información.
- A.16.01.04 Informe de evaluación de eventos ocurridos en el periodo.
- A.16.01.05 Informe de Análisis forenses de eventos ocurridos en el periodo.
- A.16.01.06 Informe, evaluación y corrección de debilidades encontradas de manera de reducir impacto en incidentes futuros.
- A.16.01.07 Informe de Registro de evidencias de eventos de seguridad.

El informe deberá ser enviado al Encargado de Seguridad de manera semestral.

Todo documento deberá venir formalizado por quienes sean responsables del proceso (Debe contener logo del Servicio, fecha de creación, nombre, cargo y firma del responsable)

13 DIFUSIÓN

El presente documento será difundido a través de correo electrónico a todo el personal del Servicio, así como también una copia de éste será publicada en la intranet Institucional.

14 REVISIÓN

La siguiente Política será revisada, evaluada y/o actualizada según corresponda una vez al año por el Comité de Seguridad de la Información o cuando el mismo estime conveniente, en cuanto a su funcionamiento y correcta aplicación en la Institución.

15 APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Carlos Hernández A. Analista Departamento de Informática	**José Ignacio Gutiérrez G.** Encargado de Seguridad SSI **Paulo Mendoza** Encargado Unidad de Soporte **Carolina Hidalgo M.** - Jefa Departamento de Gestión Institucional	**Mayuri Reyes Torres** Presidente Comité de Seguridad

16 REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES O MODIFICACIONES

Versión	Autor	Página o Secciones	Fecha Modificación	Motivo
01	Carlos Hernández	todas	11-08.16	Creación Documento
02	Carlos Hernández	todas	29-06-2017	Se cambia formato y se actualiza documento
03	Carlos Hernández	todas	10-07-17	Modificación de documento para cumplimiento a directrices de la red de expertos SSI. • Se incorpora control normativo SSI • Se incorpora registro de control

Acta de Reunión
Comité de Seguridad de la Información

Asistentes:

- Sra. Mayuri Reyes Torres - Jefa División de Administración y Finanzas
- Srta. Carolina Hidalgo Mandujano – Jefa Departamento de Gestión Institucional
- Sra. Valentina Guerra Monsalve - Jefa Departamento Jurídico
- Sra. María Macarena Miranda Nuñez - Jefa Departamento de Gestión Documental
- Sr. José Ignacio Gutiérrez - Encargado de Seguridad de la información
- Sr. Hector Salinas Murúa – Jefe (s) Departamento de Informática
- Sr. Carlos Hernández Arancibia – Analista Departamento de Informática
- Sr. Mauricio Marín Vera – Analista Departamento de Informática
- Srta. Paulina Vilches Vásquez– Encargada Unidad de Transparencia
- Sr. Juan Catalán Farías – Depto. Servicios Generales
- Sr. Ariel Lagos Vásquez – Prevencionista de Riesgos

Tabla:

1. Se ratifica al Jefe del Departamento de Informática como Encargado de Seguridad de la Información.

2. Se acuerda incorporación a este Comité de los siguientes funcionarios:
   a. Jefe Departamento de Servicios Generales
   b. Jefe Departamento de Gestión de Personas
   c. Prevencionista de Riesgos Institucional

3. Se revisa y evalúa la correcta ejecución de los contratos de mantenimiento del Gobierno Regional Metropolitano (GORE RM).

4. Se revisan y validan por parte de este Comité los siguientes documentos:

   - Política General de Seguridad de la Información
   - Resolución Encargado de Seguridad de la Información
   - Resolución de nombramiento Comité de Seguridad de la Información
   - Instructivo Correctivo Preventivo
   - Manual de Gestión de Archivos
   - Norma de Acceso a la Red
   - Norma de Eliminación de Activos
   - Norma de Seguridad de la Información para la Gestión de Proyectos
   - Norma de Uso Outsourcing
   - Norma de Trabajo Remoto
   - Norma de Uso Instalación Legal de Software
   - Norma de Uso Identificación y Autentificación

- Norma de Uso Navegación por Internet
- Norma de Uso para los Equipos Tecnológicos Portátiles
- Norma de Reutilización y Devolución de Activos
- Plan de Emergencia Institucional
- Política de Clasificación de Activos
- Política de Acceso físico
- Política de Correo Electrónico
- Política de Desarrollos de Sistemas
- Política de Dispositivos Móviles
- Política de Escritorios y Pantallas Limpias
- Política de Gestión de Incidentes de Seguridad
- Política de Gestión de la capacidad
- Política de la Seguridad Informática
- Política de Respaldo de la Información
- Política Gestión de Claves
- Política Manejo de Activos
- Política para la Privacidad y Protección de la Información e Identificación Personal
- Política sobre el Uso de Controles Criptográficos
- Política y Proceso de Selección de Personal
- Procedimiento de Control de las Vulnerabilidades Técnicas
- Protocolo de Control y Tratamiento de SSI
- Reglamento sobre Infracciones al SSI

5. Se toma conocimiento y valida el informe "Procesamiento y Confidencialidad de los Activos de Información", elaborado por el Encargado del Seguridad de la Información, el cual da cuenta de la no ocurrencia de incidentes de seguridad durante el período 2017.

6. Se informa por parte del Encargado de Seguridad de la Información respecto de la participación en distintas instancias en materias relativas al Sistema de Seguridad de la Información:

   - Exposición para el Sector Público de Expertos en materia de Seguridad informática (Subsecretaría del Interior)
   - Reunión bipartita GORE RM-Red de Expertos
   - Jornada de Capacitación Indicador SSI (Ministerio Secretaría General de la Presidencia)

7. Se dan a conocer por parte del Encargado de Seguridad de la información las medidas de difusión del Sistema de Seguridad de la Información a través de:

   - Correo electrónico a todo el personal.
   - Banner corporativo en Intranet Institucional.

8. Se acuerda que el Comité de Seguridad tenga una próxima sesión durante el primer semestre del próximo año para evaluar lo reportado durante 2017 y revisar los compromisos 2018.

Aprueban:

Sra. Mayuri Reyes Torres
Jefa División de Administración y Finanzas

Srta. Carolina Hidalgo Mandujano
Jefa Departamento de Gestión Institucional

Sra. Valentina Guerra Monsalve
Jefa Departamento Jurídico

Sra. María Macarena Miranda Nuñez
Jefa Departamento de Gestión Documental

Sr. Hector Salinas Murúa
Jefe (s) Departamento de Informática

Srta. Paulina Vilches Vásquez
Encargada Unidad de Transparencia

Sr. José Ignacio Gutiérrez García
Encargado de Seguridad de la Información