



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO INFORMÁTICA**



**APRUEBA POLITICA DE GESTIÓN DE LA
CAPACIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE SANTIAGO.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3042

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.

Handwritten signature

16.17.7837



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO INFORMÁTICA**



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° 2515 del 31 de agosto de 2016, que aprobó la Política Gestión de la Capacidad del Gobierno Regional Metropolitana.

2.- **APRUEBASE** la Política de Gestión de la Capacidad del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

ANOTESE Y PUBLIQUESE



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


IFF/GEP/VGM/MRT/IG

Distribución:

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



GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

**POLÍTICA DE GESTIÓN
DE LA CAPACIDAD**

Página 1 de 14

Versión: 02

Código: POL-SSI-001

Fecha: 10/07/2017

POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

000003



1 INDICE

| | | |
|------|---|----|
| 1 | INDICE | 2 |
| 2 | OBJETIVOS..... | 3 |
| 3 | ALCANCE | 3 |
| 4 | DEFINICIONES..... | 3 |
| 5 | ROLES Y RESPONSABILIDADES..... | 4 |
| 6 | CONTROL NORMATIVO SSI | 5 |
| 7 | PROCESO – ADMINISTRACIÓN DE CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI | 5 |
| 7.1 | Métricas de desempeño..... | 5 |
| 7.2 | Proceso claves en la Administración de Capacidad | 6 |
| 8 | DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS | 7 |
| 8.1 | Proceso: Administración de Capacidad | 7 |
| 8.2 | Subproceso – Desarrollo / Actualización del Plan de Capacidad | 8 |
| 8.3 | Subproceso – Monitoreo del desempeño y capacidad | 9 |
| 9 | REGISTRO DE CONTROL | 11 |
| 10 | DIFUSIÓN..... | 11 |
| 11 | REVISIÓN | 11 |
| 12 | FORMULARIOS..... | 12 |
| 12.1 | Formulario FOR-PROC-DI-01 | 12 |
| 13 | APROBACIÓN | 14 |
| 14 | REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES O MODIFICACIONES..... | 15 |

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD | Página 3 de 14 |
| | | Versión: 02 |
| | | Código: POL-SSI-001 |
| | | Fecha: 10/07/2017 |

2 OBJETIVOS

Garantizar que la capacidad y el desempeño de la infraestructura de TI puede soportar eficientemente las demandas de los recursos tecnológicos y servicios críticos requeridos por el Gobierno Regional Metropolitano, de acuerdo con las necesidades de la Institución y que sean justificables en costos.

3 ALCANCE

Lo definido como parte de este documento es aplicable a todos los funcionarios del Departamento de Informática involucrados en el proceso de Gestión de la Capacidad de la Infraestructura de TI y todo aquel involucrado en asegurar la capacidad de la Infraestructura de TI para soportar la demanda del negocio.

4 DEFINICIONES

- **Capacidad:** Totalidad de condiciones con las que cuenta un servicio o recurso para cumplir con la demanda requerida.
- **Umbral:** Rangos de medida establecidos para identificar los límites de alerta de un comportamiento.
- **Matriz RACI (matriz de asignación de responsabilidades):** Se utiliza para relacionar actividades con recursos (individuos o equipos de trabajo) para asegurar que cada uno de los componentes del alcance esté asignado a un individuo o a un equipo. En la siguiente tabla se explica en qué consiste cada rol.

| Descripción | | |
|-------------|-------------|---|
| R | Responsable | Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Es quien ejecuta las tareas. |
| A | Aprobador | Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de este momento, se vuelve responsable de él. Debe asegurarse que se ejecuten las tareas. |
| C | Consultado | Este rol posee la información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información. |
| I | Informado | Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo. |

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

000005

5 ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, se presentan los roles que están involucrados en el proceso de la Política de Gestión de la capacidad.

Departamento de Informática (DI): Dueño del proceso de la Política de Gestión de la capacidad. Es responsable de asignar al funcionario con el rol de Administrador de la Capacidad.

Administrador de la Capacidad (AC): funcionario responsable de monitorear el desempeño y la capacidad de los componentes tecnológicos identificados para los procesos críticos del negocio.

Comité de TI (CTI): Conformado por los encargados de Unidad del DI, Jefe de Departamento DI y Analista encargado de administrar la Red, son los responsables de evaluar la Capacidad, dando su visto bueno para la adquisición de los requisitos establecidos, equipamiento o servicios necesarios.

| ACTIVIDADES | ROLES | | |
|--|-------|-----|-----|
| | DI | AC | CTI |
| 1 Realizar análisis de rendimiento actual | C/I | R/A | |
| 2 Analizar demanda del negocio | C/I | R/A | |
| 3 Identificar demandas futuras de capacidad | C/I | R/A | |
| 4 Ejecutar herramientas de monitoreo | C/I | R/A | |
| 5 Identificar y notificar desviaciones | I | R/A | |
| 6 Determinar afectación de niveles de servicio | R/A | C/I | |
| 7 Elaborar informe de monitoreo | C/I | R/A | |
| 8 Analizar reportes de monitoreo | R/A | R | |
| 9 Enviar propuesta de mejora | I | R/A | |
| 10 Generar observaciones para mejora continua | C/I | R/A | |
| 11 Definir compras de mejora | R | | A |

| | |
|---|---------------------|
|  GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD | Página 5 de 14 |
| | Versión: 02 |
| | Código: POL-SSI-001 |
| | Fecha: 10/07/2017 |

6 CONTROL NORMATIVO SSI

El siguiente procedimiento tiene por finalidad dar cumplimiento a los siguientes controles de la Política NCh-ISO27001.Of2013

| Código del Control | Identificación del Control | Requisito de control |
|--------------------|----------------------------|--|
| A.12.01.03 | Gestión de la capacidad | Se debe supervisar y adaptar el uso de los recursos y se deben hacer proyecciones de los futuros requisitos de capacidad para asegurar el desempeño requerido del sistema. |

7 PROCESO – ADMINISTRACIÓN DE CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI

Con el fin de mantener un monitoreo constante de la capacidad del equipamiento en el Gobierno Regional Metropolitano el Departamento de Informática a establecido el Uso de una Aplicación de Licenciamiento libre llamado ZABBIX.

Mediante este el departamento deberá realizar un levantamiento del equipo y mantenerlo constantemente monitoreado con el fin de identificar posibles fallas en los mismos o baja en el rendimiento de los mismos.

De esta manera se podrá gestionar el Plan de compras o planificar la mejora de equipos de TI.

7.1 Métricas de desempeño

Se definió un formato para la descripción de las métricas para evaluar el desempeño de este proceso, a continuación se explica el detalle de cada uno de los campos de las tablas:

- **Índice:** Listado de equipos gestionados
- **Objetivo:** Se debe indicar claramente el motivo por el cual fue creada la métrica y las referencias que están siendo evaluadas.
- **Nivel de Riesgo:** Establece tres niveles de riesgo, los cuales son definidos previamente por el Departamento de Informática y que son específicos para cada métrica. Los niveles de riesgo se clasifican de la siguiente forma:

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

000007

| | |
|--|---------------------|
|  GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD | Página 6 de 14 |
| | Versión: 02 |
| | Código: POL-SSI-001 |
| | Fecha: 10/07/2017 |

- **Unidad de medida:** Se utiliza para representar la unidad de medida con la que se expresa la métrica. Aunque es más común utilizar la unidad Porcentaje, también podrían existir unidades de medida de peso, velocidad y tiempo, entre otros.
- **Frecuencia:** La frecuencia hace referencia a la periodicidad con la que el cálculo de la métrica debe ser realizado. Valores comúnmente aceptados son horas, minutos, segundos, días, semanas, meses y años.
- **Descripción:** Relata en detalle aspectos propios de la métrica donde se pueden incluir temas sobre documentación relacionada y características de las mediciones. Se pueden hacer referencias a mejores prácticas, estándares, políticas, justificaciones y aclaraciones sobre otros campos del formulario.
- **Fórmula:** Operaciones básicas para conocer el resultado de la métrica.
- **Insumos:** Los insumos son una lista de requerimientos obligatorios que permitirán obtener la información necesaria para hacer el cálculo del resultado de la métrica. Estos insumos pueden ser el resultado de consultas a bases de datos, conteo manual de eventos, software y consultas de bitácoras, entre otros.

7.2 Proceso claves en la Administración de Capacidad

Ç

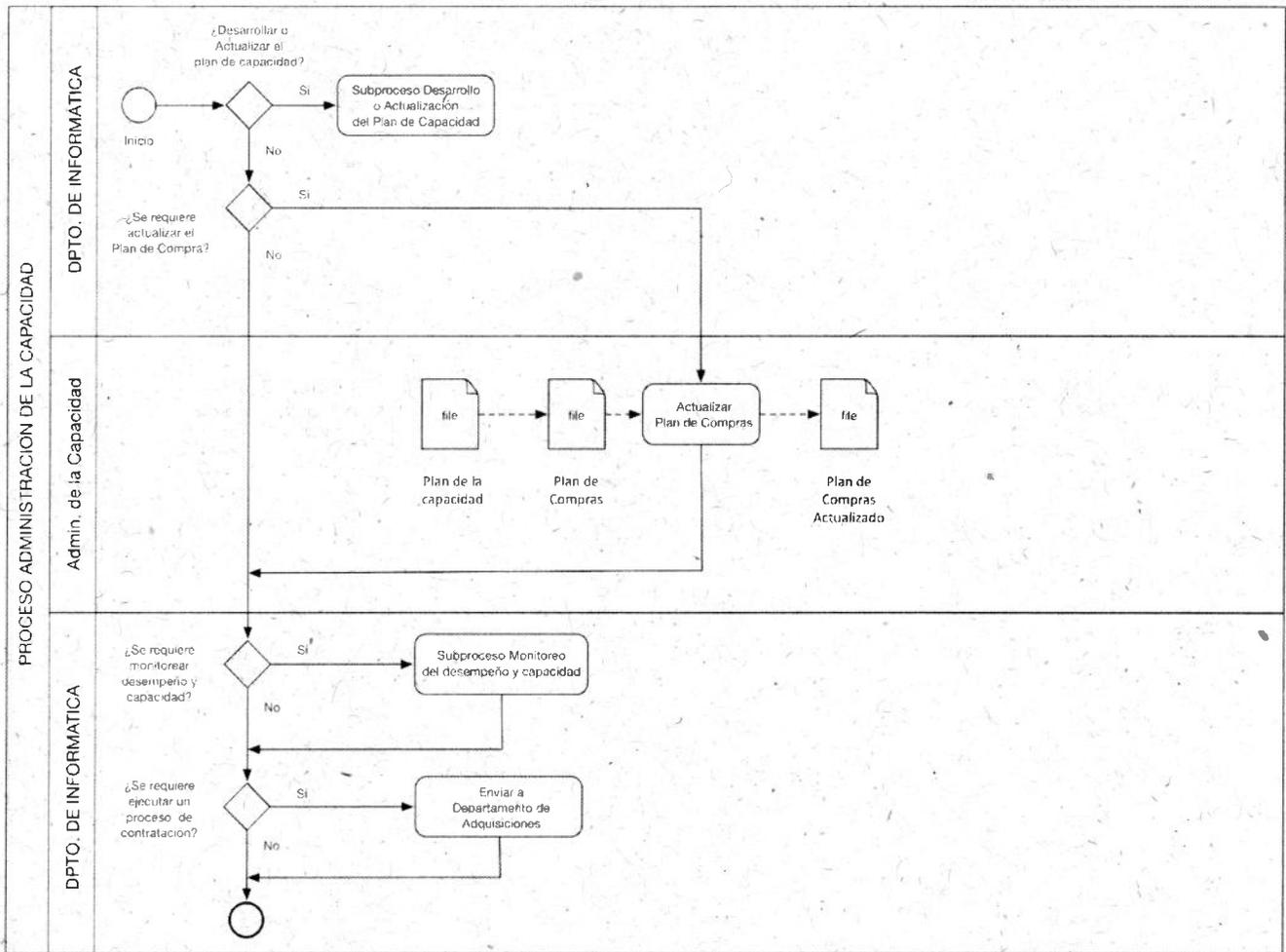
| ID | ACTIVIDADES | RESPONSABLE |
|----|--|-------------|
| 1 | Realizar plan de capacidad mediante el Levantamiento de equipamiento según FOR-PROC-DI-01 y FOR-PROC-DI-02 | DI |
| 2 | Ingreso del Equipamiento identificado en Zabbix | AC |
| 3 | Ingreso de Metrica de valores máximos o mínimos | AC |
| 4 | Ejecutar herramientas de monitoreo | AC |
| 5 | Identificar y desviaciones | AC |
| 6 | Determinar afectación de niveles de servicio si es critico | AC |
| 7 | Elaborar informe de monitoreo anual | AC |
| 8 | Analizar reportes de monitoreo | CTI |
| 9 | Determinar Mejoras | CTI |
| 10 | Actualiza plan de compras | |
| 11 | Definir compras de mejora | DI |
| 12 | Envia a adquisiciones si corresponde | DI |

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

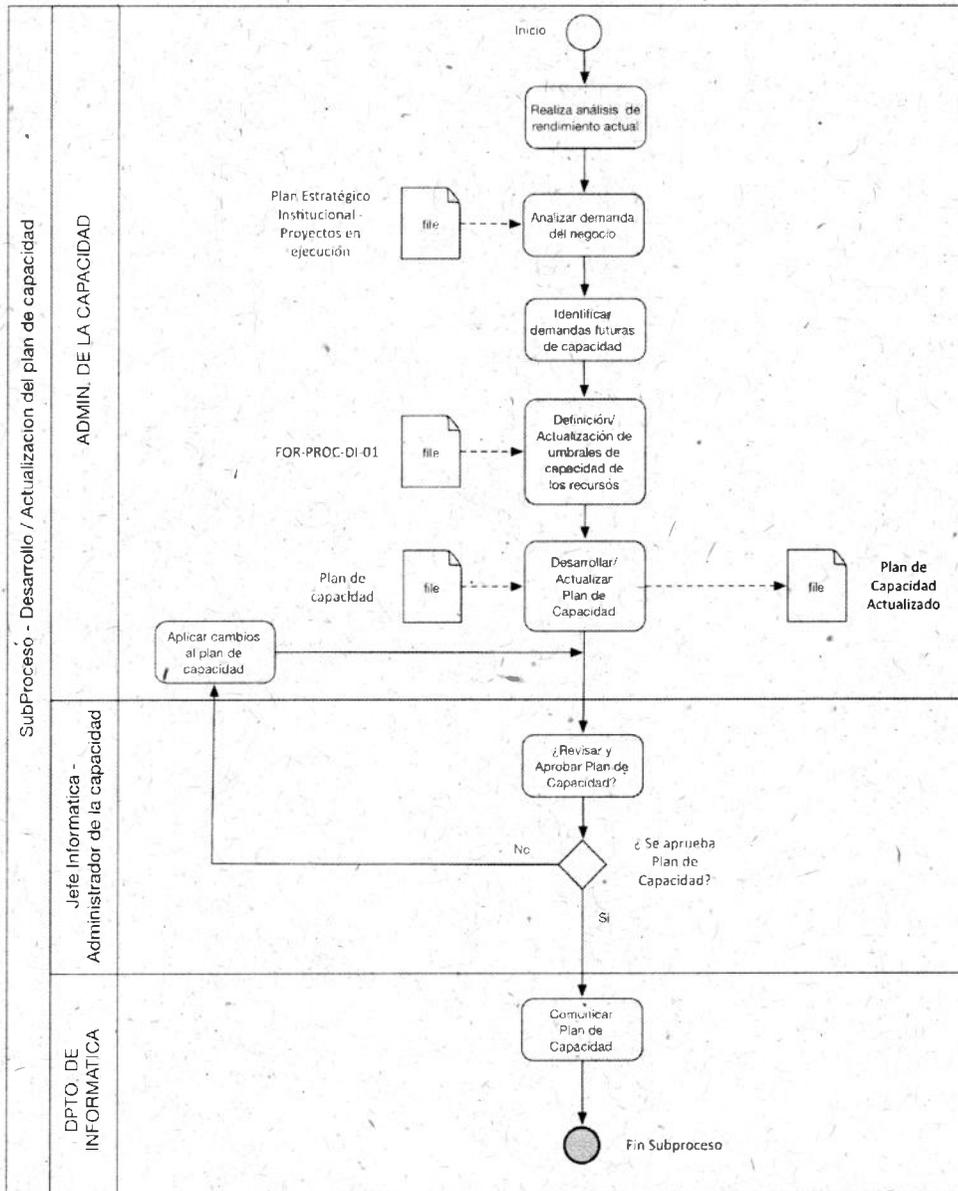
000008

8 DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS

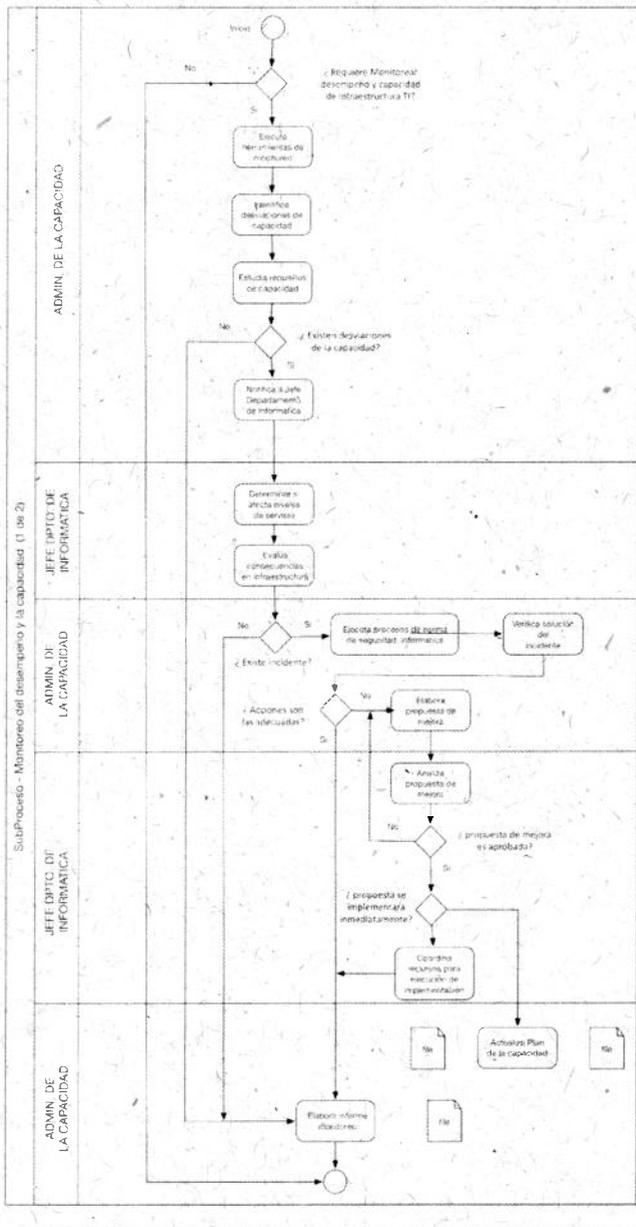
8.1 Proceso: Administración de Capacidad

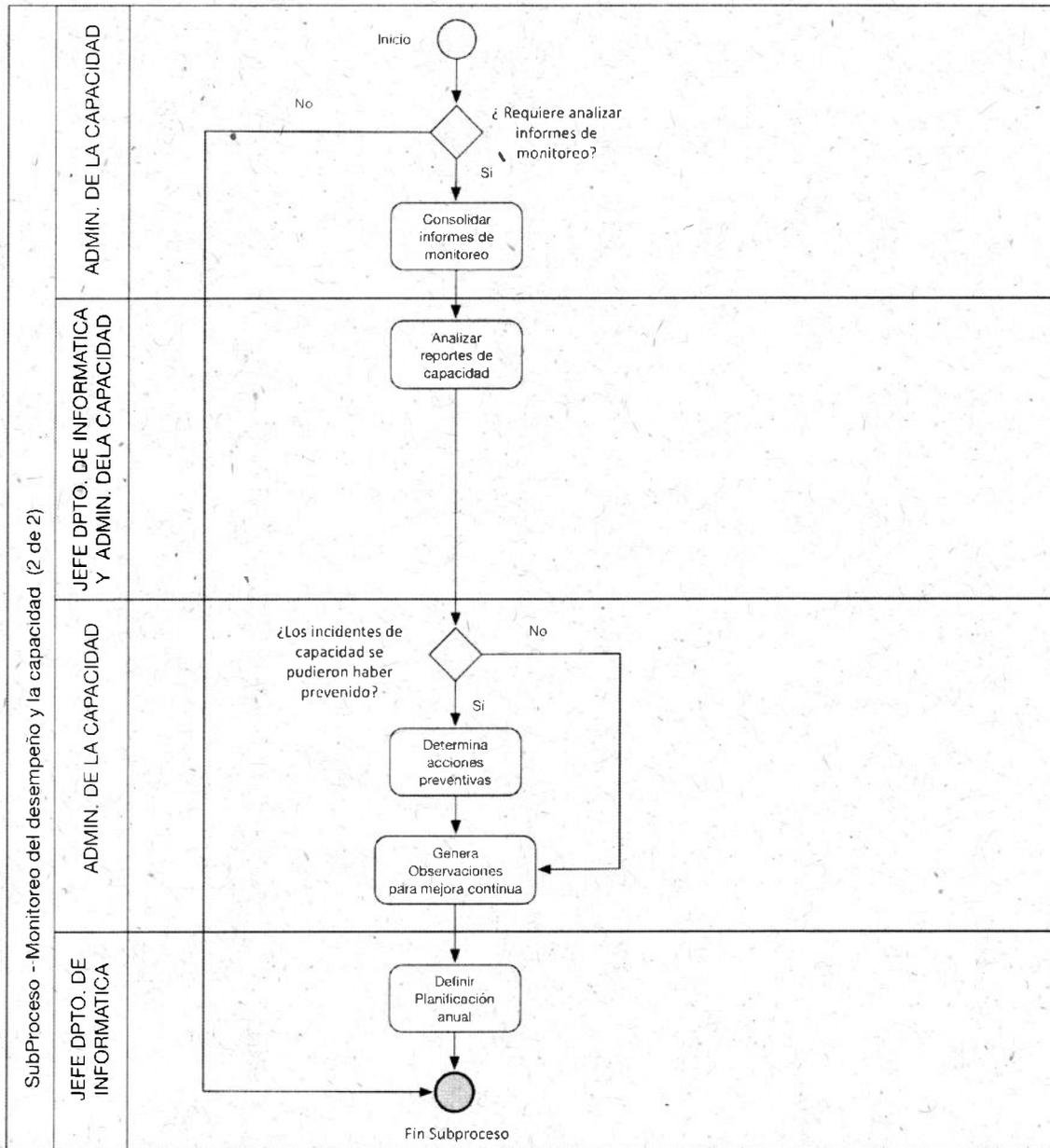


8.2 Subproceso – Desarrollo / Actualización del Plan de Capacidad



8.3 Subproceso – Monitoreo del desempeño y capacidad





| | |
|--|---------------------|
|  <p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</p> <p>POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD</p> | Página 11 de 14 |
| | Versión: 02 |
| | Código: POL-SSI-001 |
| | Fecha: 10/07/2017 |

9 REGISTRO DE CONTROL

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

- A.12.01.03 Informe de Gestión de la Capacidad durante el periodo

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)

10 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.

11 REVISIÓN

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



12 FORMULARIOS

12.1 Formulario FOR-PROC-DI-01



Formulario FOR-PROC-DI-01

Componentes críticos y requisitos de capacidad y desempeño

Elaborador por:

Fecha de Elaboración:

N° de servidor

Nombre

Máquina Virtual

Dir. IP

DIR. MAC

Nombre host

Sistema Operativo

Servicios en escucha

Descripción

| | | |
|--|--|---------------------|
| | GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD | Página 13 de 14 |
| | | Versión: 02 |
| | | Código: POL-SSI-001 |
| | | Fecha: 10/07/2017 |

12.2 Formulario FOR-PROC-DI-02



Formulario FOR-PROC-DI-02

TABLA SWITCHS

La Tabla deberá contener a lo menos las siguientes descripciones

| | | | |
|-----------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Elaborador por: | <input type="text"/> | Fecha de Elaboración: | <input type="text"/> |
|-----------------|----------------------|-----------------------|----------------------|

- Marca
- Modelo
- ID producto
- Nº serie
- Default user
- Default pass
- Default IP
- USER
- PASS
- IP
- Nombre Switch
- Pass telnet

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

000015



GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

**POLÍTICA DE GESTIÓN
DE LA CAPACIDAD**

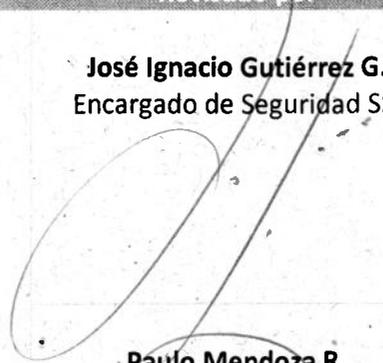
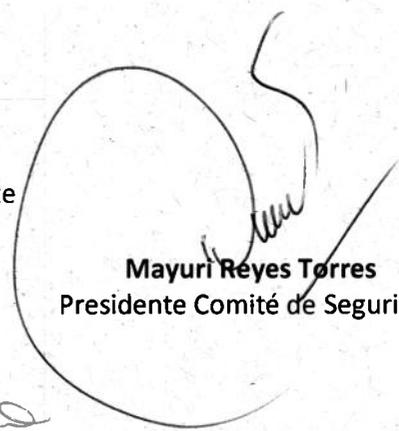
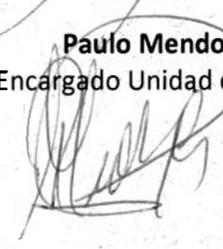
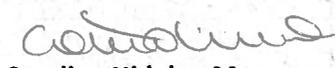
Página 14 de 14

Versión: 02

Código: POL-SSI-001

Fecha: 10/07/2017

13. APROBACIÓN

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

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

000016

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD | Página 15 de 14 |
| | | Versión: 02 |
| | | Código: POL-SSI-001 |
| | | Fecha: 10/07/2017 |

14 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 | 10-07-17 | Modificación de documento para cumplimiento a directrices de la red de expertos SSI. <ul style="list-style-type: none"> • Se incorpora control normativo SSI • Se incorpora registro de control |

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

000017

**Acta de Reunión
Comité de Seguridad de la Información**

Asistentes:

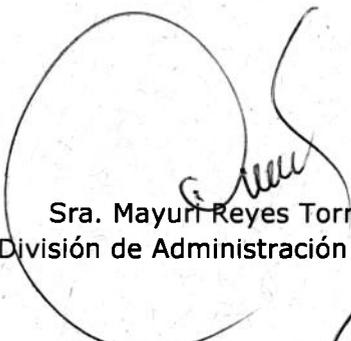
- Sra. Mayuri Reyes Torres - Jefa División de Administración y Finanzas
- Srta. Carolina Hidalgo Mandujano – Jefa Departamento de Gestión Institucional
- Sra. Valentina Guerra Monsalve - Jefa Departamento Jurídico
- Sra. María Macarena Miranda Nuñez - Jefa Departamento de Gestión Documental
- Sr. José 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

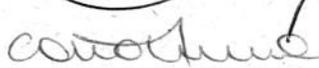
Tabla:

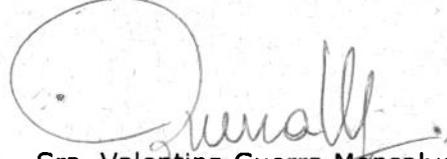
1. Se ratifica al Jefe del Departamento de Informática como Encargado de Seguridad de la Información.
2. Se acuerda Incorporación a este Comité de los siguientes funcionarios:
 - a. Jefe Departamento de Servicios Generales
 - b. Jefe Departamento de Gestión de Personas
 - c. Prevencionista de Riesgos 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 Autenticación

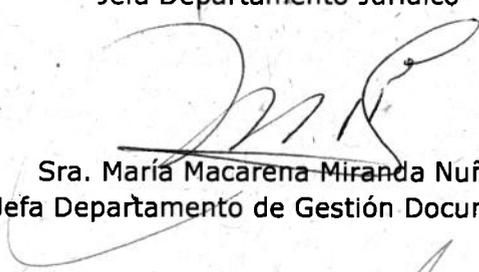
- Norma de Uso Navegación por Internet
 - Norma de Uso para los Equipos Tecnológicos Portátiles
 - Norma de Reutilización y Devolución de Activos
 - Plan de Emergencia Institucional
 - Política de Clasificación de Activos
 - Política de Acceso físico
 - Política de Correo Electrónico
 - Política de Desarrollos 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.

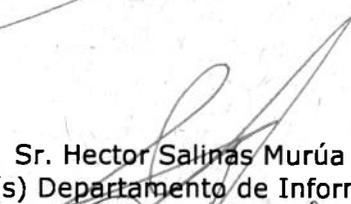
Aprueban:

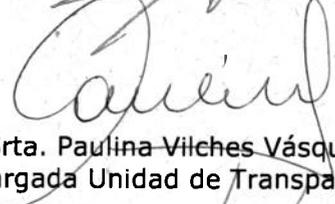

Sra. Mayuri Reyes Torres
Jefa División de Administración y Finanzas

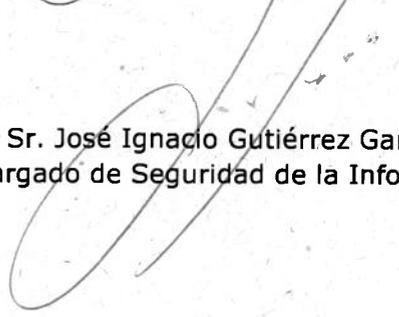

Srta. Carolina Hidalgo Mandujano
Jefa Departamento de Gestión Institucional


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