



## **GOBIERNO REGIONAL DE LOS RÍOS**

### **PROCEDIMIENTO DE CONTACTO CON AUTORIDADES Y GRUPOS DE INTERÉS**

Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información

(SGSI- ISO/IEC 27001-27002)

A.06.01.03

A.06.01.04

## Contenido

I.	Control de cambios .....	3
II.	Introducción .....	3
III.	Objetivo .....	4
IV.	Alcance .....	4
V.	Roles y responsabilidades .....	5
VI.	Referencias .....	6
VII.	Definiciones .....	7
1.	Actividades antes del contacto con autoridades .....	8
(a)	Elaboración de Listado de contactos con autoridades competentes. ....	8
(b)	Actualización de listado de contactos con autoridades. ....	8
(c)	Distribución del Listado de Contactos. ....	8
2.	Incidentes y activos de información.....	9
(a)	Incidentes que pueden afectar los Activos de Información.....	9
(b)	Activos de información que pueden ser afectados.....	9
3.	Procedimiento de contacto con autoridades.....	10
VIII.	Registros de Operación .....	12
IX.	Mecanismos de difusión.....	13
X.	Anexos .....	13
1.	Anexo N°1 – COMUNICACIONES Y TELEFONOS DE EMERGENCIA .....	13
2.	Anexo N°2 – TIPOS DE INCIDENTES Y CONTACTOS .....	14

## I. Control de cambios

Fecha	Versión	Creador	Modificación o actualización
Noviembre de 2017	1.0	Patricio Acum S.	Primera versión
Septiembre de 2019	2.0	Patricio Acum S.	Segunda Versión - Actualización

## II. Introducción

El Gobierno Regional de Los Ríos, es un organismo autónomo con personalidad jurídica de derecho público, que tiene por objetivo la administración, el desarrollo social, cultural y económico de la región, su principal herramienta de inversión el F.N.D.R. (Fondo Nacional de Desarrollo Regional) y su misión como institución pública es "Liderar de manera integrada el desarrollo de la Región de Los Ríos, acorde a principios de participación, equidad, integración territorial y sustentabilidad, con el fin de mejorar la calidad de vida y bienestar de sus habitantes, mediante la formulación e implementación de instrumentos de planificación, coordinación y gestión de la inversión pública."

Durante el desarrollo de los procesos tendientes al logro de los objetivos y misión institucional, se ve involucrada una gran cantidad de información, de medios y sistemas en los que ésta se procesa y de funcionarios y personas que prestan servicios a la institución y/o externos que se relacionan con la institución en las distintas etapas de los procesos. Todo lo anterior forma parte de los "**Activos de Información del Gobierno Regional de Los Ríos**", dichos activos requieren de un adecuado resguardo ante posibles amenazas o incidentes que afecten a la seguridad de los mismos.

El Gobierno Regional de Los Ríos, en cumplimiento con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, mediante el presente documento establece el **Procedimiento de Contacto con autoridades y grupos de interés**, que en adelante, será la guía para la comunicación entre el Gobierno Regional de Los Ríos y organismos competentes en relación a incidentes de seguridad de la información.

### III. Objetivo

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 Ríos, con el propósito de actuar para efectos de prevención detección y superación.

Esto, de acuerdo al control establecido en la norma chilena ISO 27001 :2013:

- 06.01.03 Contacto con Autoridades
- 06.01.04 Contacto con grupos especiales de Interés

### IV. Alcance

El presente procedimiento es aplicable a todos los usuarios, ya sean funcionarios(as) planta, contrata, reemplazos y suplencia, prestadores de servicio a honorarios y terceros (proveedores, compra de servicios, etc.) del Gobierno Regional de los Ríos, respecto a su relación con otras autoridades incluyendo servicios públicos, servicios de emergencias, 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 Ríos.

La Política General, Políticas Específicas y sus Procedimientos de la Seguridad de los Activos de la información definen los criterios esenciales, normativos y acciones a seguir en temas relacionados con la seguridad de los Activos de la Información del Gobierno Regional de los Ríos.

El Procedimiento regulará el despliegue de las siguientes actividades:

- Identificar las autoridades competentes en materia de la seguridad de la información.
- Establecer los canales de comunicación con dichas autoridades.

- Formular los procedimientos de contacto.

## V. Roles y responsabilidades

Responsable	Rol	Funciones
<b>Jefe de Servicio</b>	Liderar la implementación del presente Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprobar el documento</li> <li>▪ Autorizar los recursos necesarios para su implementación, así como el nombramiento de funcionarios coordinadores y/o encargados de seguimiento.</li> <li>▪ Liderar su implementación</li> </ul>
<b>Comité de seguridad de la Información</b>	Revisar, coordinar y controlar la implementación del documento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar y/o proponer mejoras al procedimiento de acuerdo al nivel de implementación</li> <li>▪ Gestionar recursos necesarios para dictar charlas informativas</li> <li>▪ Coordinar y materializar la difusión del procedimiento.</li> <li>▪ Validación de actualización de lista de contactos con autoridades.</li> </ul>
<b>Encargado de Seguridad de la Información</b>	Gestionar e informar al comité acerca de la implementación del procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar control y seguimiento de la implementación del procedimiento.</li> <li>▪ Informar de manera periódica al comité de seguridad de la información del grado de avance en la implementación.</li> <li>▪ Proponer mejoras y/o cambios en la implementación</li> <li>▪ Mantener registro actualizado</li> </ul>

		de los resultados del seguimiento y control <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Actualizar lista de contactos de autoridades.</li></ul>
<b>Jefes de División</b>	Colaborar en la implementación del procedimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Promover y ejecutar lo establecido en el procedimiento entre todos quienes dependan de sus respectivas divisiones, departamentos y unidades.</li></ul>
<b>Funcionarios del Gobierno Regional de Los Ríos</b>	Dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento.</li><li>▪ Informarse, asistir a charlas o reuniones relacionadas con la difusión del contenido del documento.</li></ul>

## VI. Referencias

- ✓ NCh ISO 27001 - 27002
- ✓ Guía Metodológica 2019 (SGSI)
- ✓ Política de Seguridad de la Información
- ✓ Manual de Procedimientos del Usuario

## VII. 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 computadores 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.

## **1. Actividades antes del contacto con autoridades**

A continuación, se describen las acciones necesarias para la implementación, validación y actualización del Listado de las autoridades relacionadas con la Seguridad de la Información del Gobierno Regional de Los Ríos:

### **(a) Elaboración de Listado de contactos con autoridades competentes.**

El Encargado de Seguridad de la Información deberá confeccionar anualmente, durante el primer trimestre, el listado de las autoridades competentes a contactar en caso de una Incidencia. Dicho listado con los contactos deberá contener como mínima los siguientes datos: Organismo, Nombre de la Autoridad de Contacto, Teléfono, Email (opcional).

### **(b) Actualización de listado de contactos con autoridades.**

El Encargado de Seguridad de la Información deberá actualizar de manera trimestral o cuando sea necesario el listado con los contactos.

### **(c) Distribución del Listado de Contactos.**

El listado de contactos elaborado y sus actualizaciones, deberán ser validados por el Comité de Seguridad de la Información. Una vez validado, se distribuye a través de la Intranet Institucional.



## 2. Incidentes y activos de información

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

### (a) Incidentes que pueden afectar los Activos de Información.

- a) Incendio, humo o situación que genere excesivo calor.
- b) Inundaciones y anegamientos.
- c) Ataques a instalaciones.
- d) Robos.
- e) Danos intencionales.
- f) Accidentes por caída o impacto de estructuras.
- g) Accidentes causados por traslados, instalaciones o reinstalaciones.
- h) Daños a la infraestructura que deje los activos a la intemperie, o expuestos a los efectos de la naturaleza.
- i) Daños producidos por fuerza de la naturaleza.

### (b) Activos de información que pueden ser afectados.

- j) Equipos computacionales de escritorio, computadores portables, Servidores, impresoras, escáneres y accesorios computacionales.
- k) Equipos de comunicaciones de redes y datos, redes de Voz y Datos.
- l) Documentación y expedientes con antecedentes de los funcionarios.

- m) Listados, libros en general, documentación contable.
- n) Respaldo de información en forma de CD, DVD, cintas, pendrive, discos duros.
- o) Circuito Cerrado de Televisión (Cámaras, NVR, Accesorios).
- p) Documentación en general relacionada con los productos estratégicos del Gobierno Regional de Los Ríos.
- q) Funcionarios.

### **3. Procedimiento de contacto con autoridades**

Ante la ocurrencia de un incidente de seguridad de la información, será el Encargado 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.

En caso de presentarse un incidente que afecte la seguridad de la información, se deberán ejecutar las siguientes acciones:

- a) El encargado de Seguridad determinará si el incidente está en el ámbito de su competencia y actuará disponiendo o requiriendo las acciones correctivas y que minimicen el riesgo de pérdida de los activos de información producto del incidente.
- b) El Encargado de Seguridad de la Información se comunicará con la autoridad que corresponda, según listado de contacto de Autoridades, según la evaluación que se efectuó del incidente, para coordinar las medidas atenuantes y/o correctivas de tratamiento del incidente
- c) En caso de ausencia del responsable de contacto con las autoridades, le corresponderá al Encargada(o) Depto. de Gestión y Desarrollo de Personas dar los avisos tanto a la institución, empresa o servicio que corresponda, mediante teléfono o mail previamente definidos, los cuales deben haber sido previamente

difundidos a todos los funcionarios/as del Gobierno Regional de Los Ríos, y estar claramente visibles en la Intranet Institucional.

- d) El Encargado de Seguridad de la Información registrara en la planilla correspondiente el incidente y el comunicara al Comité de Seguridad de la Información.
- e) El encargado de Seguridad de la Institución determinara si es necesario convocar al comité de Seguridad (Equipo Estratégico y Operativo).
- f) En caso que se convocará en calidad de urgente al Comité de Seguridad de la información, este analizará los antecedentes y determinará las acciones a seguir de acuerdo a la situación específica.
- g) El (La) Coordinador(a) del comité de Seguridad en caso de requerirse, tendrá que informar al Jefe Superior del Servicio sobre el incidente acontecido y disponer las medidas correctivas que este requiera, de acuerdo a los medios con los que cuente efectivamente la institución.
- h) Corresponderá al Secretario Técnico del comité de Seguridad de la información documentar todas las acciones a seguir los de hechos suscitados y de las determinaciones que tome el comité para minimizar las secuelas y superar parcial o totalmente el incidente de seguridad.
- i) En el caso que el comité de Seguridad de la Información, atendida la naturaleza la entidad de los hechos, las exigencias de la legislación aplicable y los principios que rigen los procedimientos administrativos, previo conocimiento y análisis de los antecedentes del caso estime necesario y procedente desplegar acciones judiciales, las recomendara formal y fundadamente a él Jefe Superior del Servicio. Si él Jefe Superior, atendida su calidad de representante legal de la institución, ordena interponer acciones, judiciales, corresponderá al asesor jurídico del Servicio estudiar y desplegar dichos procedimientos conforme corresponda con arreglo a derecho, ante los organismos competentes una vez que se le requiera expresa y formalmente. Lo anterior sin perjuicio de los demás procedimientos administrativos y disciplinarios que corresponda disponer, en estas circunstancias, a los agentes del Gobierno Regional de Los Ríos con facultades y competencias, propias o delegadas, sobre la materia.

## VIII. Registros de Operación

Para asegurar la correcta implementación del Procedimiento de Contacto con Autoridades a naves del tiempo, se definen los siguientes controles, actualización del documento y responsables. Estos son:

CONTROL	ACTUALIZACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
Inspeccionar la correcta implementación del procedimiento de contacto con autoridades	La revisión del documento se realizará anualmente, sin perjuicio de las eventuales modificaciones que requiera el instrumento tras su implementación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acta de revisión del procedimiento de contacto con autoridades, validada por el comité de seguridad de la información.</li><li>• Listado de contactos con autoridades competentes actualizada y validada por el comité de seguridad de la información</li></ul>	Encargado (a) de la seguridad de la información.

## IX. Mecanismos de difusión

El presente procedimiento será difundido de manera constante, a través de las plataformas tecnológicas de uso frecuente por los funcionarios del Gobierno Regional de Los Ríos.

- Publicación en Intranet del Gobierno Regional de Los Ríos
- Jornada de difusión y sensibilización a los funcionarios del Gobierno Regional de Los Ríos

## X. Anexos







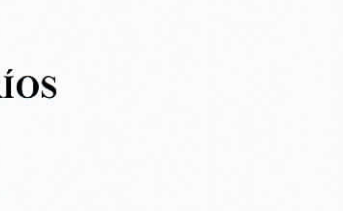


### 1. Anexo N°1 – COMUNICACIONES Y TELEFONOS DE EMERGENCIA

Nombre del Servicio	Gobierno Regional de Los Ríos
Rut	61.978.900-8
Dirección	Bernardo Ohiggins 543
Mutual de Afiliación de Seguridad	ACHS
Soporte Informático	(63) 2284370
Ambulancias	131
Cuerpo de bomberos	132
Carabineros	133
Cuerpo de bomberos de Valdivia	(63) 212480 – (63) 227770
Empresa Eléctrica SAESA	6004012020
ONEMI LOS RÍOS	(63) 223 9228
Encargada Depto. de Gestión y Desarrollo de Personas	(63) 2284304
Encargado Unidad de Informática	(63) 2284370
CSIRT del Gobierno de Chile	(56) 224863850

## 2. Anexo N°2 – TIPOS DE INCIDENTES Y CONTACTOS

<b>Tipos de Incidentes</b>	<b>Contacto</b>
Fuego, incendio, humo o situaciones que consideren alguna alteración por temperaturas altas	Cuerpo de Bomberos
Corte de energía eléctrica	Compañía Eléctrica - SAESA
Inundaciones o anegamientos	ONEMI
Ataques a instalaciones, motines, protestas, sabotajes, vandalismos, bombas, violencia, terrorismo.	Carabineros / Encargado de Informática
Robos y/o pérdida de información	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	Encargado de Informática
Eliminación insegura de información	Soporte Informático

Validado por:

Funcionario	Cargo de integrante de comité de SGSI	Firma
Luis Patricio Acum Salinas	Encargado de Unidad de Informática	
Paola Hermostilla Bucarey	Encargada Departamento Jurídico	
Cesar Pérez Sepúlveda	Encargado Departamento de Finanzas	
Wilson Monzón Riquelme	Jefe División de Presupuesto e Inversión Regional	
Heidi Machmar Hernández	Jefa de División de Planificación y Desarrollo Regional	
Carlos Ovando Hernández	Jefe de División de Administración y Finanzas	
Eduardo Fagalde Ampuero	Jefe de División de Desarrollo Social y Humano.	
Ernesto Espinoza Navarrete	Jefe de División de Fomento e Industria	
Alejandro Paredes Zieballe	Administrador Regional	
Rodrigo Aravena Bustamante	Coordinador PMG de la institución	



**CESAR ASENJO JERÉZ**  
**INTENDENTE**  
**GOBIERNO REGIONAL DE LOS RÍOS**