



Región de Los Ríos
GOBIERNO REGIONAL

GOBIERNO REGIONAL DE LOS RÍOS

PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES DOCUMENTADAS

Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información

(SGSI- ISO/IEC 27001-27002)

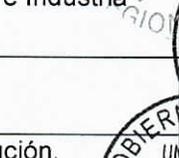
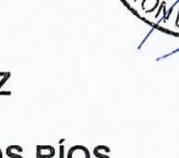
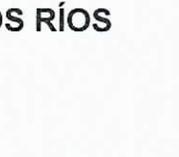
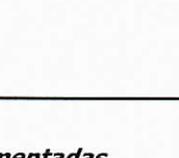
Control A.12.01.01

CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Creador | Modificación o actualización |
|----------------|---------|-----------------|------------------------------|
| 14-10-2013 | 1.0 | Sandra Pérez G. | Primera versión |
| Noviembre 2019 | 1.1 | Sandra Pérez G. | Actualización |

Validado:

Comité Seguridad de La Información

| Funcionario | Integrante Comité | Firma |
|----------------------------|---|--|
| Luis Patricio Acum Salinas | Encargado de Unidad de Informática |  |
| Paola Hermosilla Bucarey | Encargado de Departamento Jurídico |  |
| Cesar Pérez Sepúlveda | Encargado de Dep. de Finanzas |  |
| Wilson Monzón Riquelme | Jefe Div. de Presupuesto e Inversión Regional |  |
| Heidi Machmar Hernández | Jefe Div. Planificación y Desarrollo Regional |  |
| Carlos Ovando Hernández | Jefe Div. de Administración y Finanzas |  |
| Eduardo Fagalde Ampuero | Jefe Div. de Desarrollo Social y Humano |  |
| Ernesto Espinoza Navarrete | Jefe Div. de Fomento Productivo e Industria |  |
| Alejandro Paredes Zieballe | Administrador Regional |  |
| Rodrigo Aravena Bustamante | Coordinador de PMG de la Institución. |  |



CESAR ASENJO JERÉZ
INTENDENTE
GOBIERNO REGIONAL DE LOS RÍOS

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Objetivo | 4 |
| 2. Alcance o ámbito de aplicación..... | 4 |
| 3. Referencias | 4 |
| 4. Roles y responsabilidades..... | 5 |
| 5. Procedimientos operacionales para funcionarios GORE..... | 6 |
| 5.1. Arranque y apagado del computador | 6 |
| 5.2. Utilización de contraseñas | 6 |
| 5.3. Respaldo de Información | 7 |
| 5.4. Mantenimiento de los Equipos Informáticos..... | 7 |
| 5.5. Manejo de medios removibles..... | 7 |
| 5.6. Utilización del servicio de correo institucional | 7 |
| 5.7. Documentos Adjuntos..... | 8 |
| 5.8. Seguridad de los servicios de red | 8 |
| 5.9. Documentación de sistemas | 9 |
| 6. Detalles Técnicos de los sistemas Informáticos..... | 10 |
| 6.1. Registros de control | 11 |
| 6.2. Mecanismos de difusión..... | 11 |

1. Objetivo

Como es sabido, todas las instituciones públicas y privadas deben tener, mantener y actualizar todos sus procesos y registros documentados y con su respectiva codificación, esto con la finalidad de mantener controles internos que van a permitir una mejor gestión y desempeño por parte de los funcionarios de cada área o departamento, el Gobierno Regional de Los Ríos, mediante el presente documento asegurará la correcta y segura operación de los medios y sistemas de procesamiento de información con las que cuenta la institución para el desarrollo de los procesos internos tendientes al logro de los objetivos institucionales.

2. Alcance o ámbito de aplicación

El alcance del presente documento involucra a todos los funcionarios del Gobierno Regional de Los Ríos que tienen a su cargo equipamiento tecnológico mediante el cual almacenan, trasladan o procesan información, especialmente a los funcionarios del área informática ya que son los llamados a operar, prestar soporte y mantenciones a los medios y sistemas de procesamiento de información, para lo cual se debe seguir un orden estricto de operaciones de acuerdo a lo documentado y establecido previamente.

3. Referencias

- ✓ NCh ISO 27002
- ✓ Guía Metodológica 2013 (SGSI)
- ✓ Política de Seguridad de la Información
- ✓ Manual de Procedimientos del Usuario

4. Roles y responsabilidades

| Responsable | Rol | Funciones |
|--|---|---|
| Jefe de Servicio | Liderar la implementación del presente procedimiento. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobar el documento. ✓ Autorizar los recursos necesarios para su implementación, así como el nombramiento de funcionarios coordinadores y/o encargados de su seguimiento. ✓ Liderar su implementación. |
| Comité de Seguridad de la Información | Revisar, coordinar y controlar la implementación del documento. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y/o proponer mejoras al procedimiento de acuerdo al nivel de implementación. ✓ Gestionar recursos necesarios para dictar charlas informativas. ✓ Coordinar y materializar la difusión del procedimiento. |
| Encargado de Seguridad de la Información | Gestionar e informar al comité acerca de la implementación del procedimiento. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar control y seguimiento de la implementación del procedimiento. ✓ Informar de manera periódica al comité de seguridad de la información del grado de avance en la implementación. ✓ Proponer mejoras y/o cambios en la implementación. ✓ Mantener registro actualizado de los resultados del seguimiento y control. |
| Jefes de División | Colaborar en la implementación del procedimiento. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover y ejecutar lo establecido en el procedimiento entre todos quienes dependan de sus respectivas divisiones, departamentos y unidades. |
| Funcionarios del Gobierno Regional de Los Ríos | Dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento. ✓ Informarse, asistir a charlas o reuniones relacionadas con la difusión del contenido del documento. |

5. Procedimientos operacionales para funcionarios GORE

5.1. Arranque y apagado del computador

Todos los funcionarios del Gobierno Regional de Los Ríos, que tienen a su cargo un computador, deben encenderlo al inicio de cada jornada laboral y apagarlo luego del término de dicha jornada, los computadores estacionarios o portátiles no deben mantenerse encendidos durante periodos prolongados de tiempo sin una justificación estrictamente laboral, además del encendido y apagado de los computadores, los funcionarios deben asegurarse de que se cumpla con las siguientes exigencias de seguridad:

- No usar extensiones o alargadores de corriente en la alimentación de energía para los computadores.
- No encender el computador si existen evidentes peligros de cortes o inestabilidad de energía.
- No encender el computador si se evidencia cables en mal estado (dar aviso al jefe directo).
- No interferir zonas de ventilación de los equipos con objetos que puedan ocasionar recalentamiento del equipo.
- Al apagar el equipo debe ejecutar las opciones que el sistema operativo indica.
- Asegurarse de que el equipo se apagó con normalidad.

5.2. Utilización de contraseñas

Al inicio de cada sesión, los usuarios deben ingresar su nombre de usuario y contraseña con las exigencias de seguridad establecidas por el servidor de administración de la institución, estos datos de seguridad NO pueden ser transferidos o usados por un usuario diferente del titular, cada usuario es responsable de mantener sus datos con carácter de confidenciales y cambiarlos en el periodo que les exige el administrador cumpliendo con las exigencias de seguridad para realizar dichos cambios.

Debe tener presente que toda actividad realizada en el equipo bajo su cargo, es siempre responsabilidad del usuario, por lo tanto, el correcto uso de sus cuentas de usuarios permitirá su resguardo.

5.3. Respaldo de Información

Cada usuario debe mantener la información considerada como crítica en la carpeta **Mis documentos**, destinada para ello, la cual será respaldada en los periodos que se indique por parte de los funcionarios de la unidad de informática.

Cada usuario procurara mantener en esta carpeta información actualizada, la deberá ser solo de carácter laboral, excluyendo almacenar en esta carpeta música, imágenes particulares, videos o cualquier otra información que no clasifique dentro de los parámetros de lo contenido en el párrafo anterior.

El personal de la Unidad de Informática solo respaldará la información contenida en esta carpeta.

5.4. Mantenimiento de los Equipos Informáticos

Para la correcta mantención y tratamiento de los equipos computacionales de los funcionarios del Gobierno Regional, se procederá de acuerdo a lo que indica el "PROCEDIMIENTO DE MANTENCIÓN, ELIMINACIÓN O RE-UTILIZACIÓN DEL EQUIPAMIENTO DEL GOBIERNO REGIONAL DE LOS RÍOS", aprobado durante el mes de octubre de 2013, dicho documento ha sido difundido a los funcionarios del Gobierno Regional mediante los medios de comunicación institucionales dispuestos para ello y puesto a disposición en la carpeta "PMG-SSI" alojada en la intranet del Gobierno Regional.

5.5. Manejo de medios removibles

El uso de medios removibles está limitado a los que proporciona la institución, es decir, no se puede utilizar medios removibles externos ya que esto dificulta el control sobre dichos medios y sobre la información en tránsito a través de los mismos.

En el caso de que se deba utilizar imperiosamente un dispositivo externo en los computadores, se solicitará autorización a la Unidad de Informática, quienes previamente analizarán para evitar el posible contagio producto de la presencia de código malicioso, virus, etc.

5.6. Utilización del servicio de correo institucional

El uso del correo institucional, como su nombre lo indica, es sólo para efectos de labores institucionales, NO se puede utilizar como medio de contacto para satisfacer necesidades personales que no tengan estricta relación con lo laboral, se debe respetar las indicaciones de uso de este medio de comunicación y en especial las que tienen relación con los datos de usuario y contraseña ya que son de carácter confidencial.

En caso de recibir correos masivos o SPAM, los funcionarios deben dar aviso al funcionario encargado de la Unidad de Informática con el fin de que se regularice y controle esta situación. El correo electrónico institucional debe mantenerse disponible o activo durante el periodo de desarrollo del trabajo y siempre que el funcionario esté presente para controlar o evitar accesos no autorizados, ya que esta herramienta institucional es válida como medio de comunicación tanto interna como externa, lo anterior, evitará el repudio de recibo de un mensaje por este medio.

Cada usuario será responsable de la mantención de su cuenta de email, procurando eliminar los correos donde no sea necesario su respaldo, de manera tal de permitir mantener capacidad el correo electrónico.

Cada usuario deberá agregar su firma al correo electrónico como indica el manual de firmas, ubicado en el sistema de intranet del Gobierno Regional de los Ríos.

Al momento de finalizar sesión de usuario en el servicio de correo electrónico institucional, el funcionario debe verificar que haya culminado su sesión correctamente, es decir, asegurar que no se inicie la sesión de forma automática al ingresar a la dirección de correo y NO habilitar la opción de guardar o recordar contraseña.

5.7. Documentos Adjuntos

Cuando sea necesario adjuntar documentos en el envío de un e-mail institucional, se debe respetar la capacidad máxima establecida de peso de dichos documentos considerando los formatos 20 MG, en los casos en que el documento adjunto supere la capacidad de envío establecida se debe consultar con el funcionario responsable de la Unidad de Informática acerca de otros medios o alternativas de envío de los documentos.

5.8. Seguridad de los servicios de red

Todos los usuarios de la red corporativa del Gobierno regional de los Ríos, deberán procurar utilizar los servicios informáticos de manera responsable, quedando estrictamente prohibido la alteración de documentos que no estén asociados a sus perfiles de funcionarios, así como también la entrega de información que pueda significar una amenaza para los servicios de red disponibles en edificio, como la habilitación de accesos remotos para agentes externos.

La Unidad de informática proveerá los mecanismos de seguridad necesarios que permitan la continuidad de los servicios de red, como a continuación se describen:

- Instalación de firewall con características robustas para proteger la red del edificio del enlace externo ante posibles ataques de índole malicioso.
- Habilitación de puertos de comunicación de acuerdo a las necesidades de la organización, manteniendo el resguardo y el control de flujo de estos.
- Mantener políticas de seguridad de acceso actualizadas con el controlador de dominio.
- Mantención de antivirus actualizado y licenciado en la totalidad de la plataforma computacional.
- Creaciones de perfiles de usuarios de acuerdo al rol que desempeñan en la organización, asociando servicios y permisos exclusivos para cada uno.

5.9. Documentación de sistemas

La documentación de sistemas es el conjunto de información que nos dice qué hacen los sistemas, cómo lo hacen y para quién lo hacen, es por esta razón que es de gran importancia tener y mantener actualizada toda esta información documentada y en un lugar seguro dentro o fuera de la institución.

La documentación debe ser suficientemente explicativa acerca de las características técnicas y la operación de un sistema, en esencial para proporcionar entendimiento del sistema a quien lo use para administrarlo y mantenerlo y para quien en el futuro deba sumir esta labor, además de lo anterior, la documentación permitirá en los casos que corresponda, realizar inducción o capacitación a los funcionarios sobre cómo interactuar con los sistemas y a los operadores o administradores cómo hacerlo funcionar.

El funcionario encargado de la Unidad de Informática del Gobierno Regional de Los Ríos, es responsable de mantener actualizada toda la información correspondiente a los sistemas y medios de procesamiento de información institucionales, estos documentos deben contener al menos los siguientes datos:

- Procedimiento de instalación del sistema
- Procedimiento de operación del sistema
- Procedimiento de mantención del sistema

Por otro lado, en los casos en que el sistema sea proveído por una empresa externa, el funcionario a cargo de la Unidad de Informática, debe exigir a la empresa la entrega de manuales y documentos de apoyo necesarios para el correcto uso y mantención del sistema y asegurarse de que dichos documentos contengan la información necesaria para ello.

6. Detalles Técnicos de los sistemas Informáticos

La documentación del sistema debe incluir todos los detalles técnicos tales como:

- Servidores físicos y lógicos
- Herramientas de desarrollo
- Credenciales de usuario
- Rutas de acceso lógico

Más toda la información que sea considerada relevante para la operatividad y buen uso de los sistemas y/o aplicaciones internas.

La documentación del sistema debe ser entregada por el Encargado de la Unidad de Informática en copia al Jefe de División de Administración y Finanzas del Gobierno Regional al menos una vez cada año y cada vez que se realice alguna modificación, eliminación o actualización del sistema, y estar sólo a disposición de los funcionarios del área y que se considere pertinente, lo anterior es de vital importancia dada la naturaleza de la misma y de las posibles consecuencias que acarrearían para el normal desarrollo de los procesos internos, la filtración o el mal uso de esta información por parte de terceros no autorizados.

Toda modificación, eliminación o actualización del sistema debe ser debidamente registrada antes de ser concretada y previa autorización del jefe directo o en su defecto del Jefe de División de Administración y Finanzas y previo estudio de impacto que podría acarrear para la institución y para los funcionarios que acceden o trabajan con sistemas o aplicaciones.

6.1. Registros de control

El presente procedimiento queda sujeto a una revisión anual por parte del comité de seguridad de la información del Gobierno Regional, dicha revisión considerará el cumplimiento de las prácticas que en él se establecen y la revisión del documento propiamente tal.

El comité de seguridad de la información del Gobierno Regional de Los Ríos, deberá velar mediante una auditoría anual o cuándo las circunstancias así lo ameriten, que efectivamente se encuentre documentada y actualizada toda la información relacionada con los sistemas y/o aplicaciones internas y que se establecen en el presente documento, ello, sin perjuicio de que se considere necesario y pertinente incluir aquellos antecedentes que sean considerados como importantes para asegurar la operatividad y uso de los mismos.

Por razones de buen servicio, él o los funcionarios de la Unidad de Informática del Gobierno Regional tienen la obligación de exigir, registrar y/o documentar toda la información de los sistemas y de las modificaciones que se realicen y mantener una copia actualizada en la unidad.

6.2. Mecanismos de difusión

Se establece como mecanismo de difusión para el presente procedimiento, los utilizados y validados por el servicio, es decir, correo electrónico institucional, intranet, memorándum, etc., además de la incorporación de los temas relevantes y atinentes a los funcionarios en las charlas que se dicten a propósito de los avances en la implementación de los controles de seguridad que se establecen en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, aquello será determinado en su periodicidad por el comité de seguridad.