



CIR – 28.056

ORIGINAL

Aprueba procedimiento de seguridad de la información para la relación con los proveedores del SERVIU Región de La Araucanía en su versión 0.

CON ESTA FECHA SE HA DICTADO LA SIGUIENTE:

RESOLUCIÓN EX. 4107-1

TEMUCO, 12 DIC. 2019

VISTOS:

- La importancia de proteger adecuadamente la información generada y/o administrada por el SERVIU Región de La Araucanía y el compromiso que la Dirección del Servicio mantiene con la seguridad de la misma.
- La necesidad de mantener procedimientos documentados, para favorecer la seguridad de la información.
- La Política General de Seguridad de la Información del Ministerio de Vivienda y Urbanismo vigente.
- La Política Específica de seguridad de la información para las relaciones con el proveedor del SERVIU Región de La Araucanía.
- La Resolución N° 7, de 2019, que Fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y la Resolución N° 8, de 2019, que Determina los montos en UTM, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón y a controles de reemplazo cuando corresponda, hasta el 31/12/2020, ambas de la Contraloría General de la República; el D.L. N° 1.305 (V y U) de 1975 y el D.S. N° 355 (V y U) de 1976, Reglamento Orgánico de los SERVIU.
- Que, a contar del 23 de octubre de 2019, se declara vacante el cargo de director del SERVIU Región de La Araucanía de conformidad con lo prescrito en el artículo 148 del DFL N° 29, de 2004, de Hacienda;
- El Decreto Exento TRA 272/3077/2017 de fecha de 10 de mayo de 2017, de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, que designa en el cargo de jefe del Departamento de Operaciones Habitacionales a don Mauricio Contreras Sánchez;
- El Decreto Exento (RA) N° 272/20/2018 de fecha 23/02/2018, del MINVU, que fija orden de subrogancia para el cargo de director del SERVIU Región de La Araucanía, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

- Apruébese el siguiente **Procedimiento de seguridad de la información para la relación con los proveedores del SERVIU Región de La Araucanía en su versión 0**, en el contexto del Sistema de Seguridad de la Información:

Elaborado por			
María Paula Melis Otónel	Encargada SI	20-11-2019	
Nombre	Cargo	Fecha	
Revisado por			
Ricardo Fuentes Cornejo	Encargado Oficina de Informática	10-12-2019	
Nombre	Cargo	Fecha	
Aprobado por			
Marco Ávila Figueroa	Jefe (S) Depto. Jurídico	10-12-2019	
Nombre	Cargo	Fecha	

ÍNDICE

1. OBJETIVO2

2. ALCANCE2

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES2

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA3

5. DEFINICIONES3

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO3

7. CONTROL DE REGISTROS6

8. TABLA DE MODIFICACIONES7

9. ANEXOS.....7

1. OBJETIVO

Determinar las medidas para definir y acordar los requisitos de seguridad con los proveedores del SERVIU Región de La Araucanía para el acceso, procesamiento, almacenamiento, comunicación y puesta a disposición de componentes de infraestructura de TI de la institución, incluyendo el análisis de los riesgos de seguridad de la información asociados a los servicios prestados por el proveedor de acuerdo al respectivo contrato, así como establecer las medidas para supervisar, revisar y auditar la entrega de estos servicios y la gestión de los cambios pertinentes para la mejora continua de la seguridad de la información en las relaciones con los proveedores.

2. ALCANCE

Aplica a toda relación con terceros derivada de un proceso de compra y/o contratación de prestación de servicios del SERVIU Región de La Araucanía, que involucre el acceso, procesamiento y/o comunicación de los activos de información relevantes de la institución, con excepción de aquellas contrataciones que, por su relevancia e imposibilidad real de negociación, deban realizarse necesariamente mediante la suscripción de contratos de adhesión en las que se deban aceptar las cláusulas propuestas.

Asimismo, aplica a los procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en el SERVIU Región de La Araucanía.

Por otra parte, la presente política tiene como objetivo dar cumplimiento a los controles normativos de la NCh - ISO 27001:2013 A.15.1.2 "Abordar la seguridad dentro de los acuerdos con el proveedor", A.15.1.3 "Cadena de suministro de tecnologías de la información y comunicaciones", A.15.2.1 "Supervisión y revisión de los servicios del proveedor" y A.15.2.2 "Gestión de cambios a los servicios del proveedor".

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Las personas que cumplen los siguientes roles tienen las siguientes responsabilidades principales:

Encargados de compras y contrataciones: son los funcionarios de la Unidad de Licitaciones y Costos del Departamento Técnico y de la Sección Servicios Generales del Departamento de Administración y Finanzas, que utilizan el Sistema de Información www.mercadopublico.cl. Su función es realizar las compras y adquisiciones para el SERVIU Región de La Araucanía de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos de Compras y Contrataciones del Servicio, cautelando que los pliegos de condiciones consideren las cláusulas de seguridad de la información establecidas en este procedimiento.

Encargado de Informática: es el responsable de realizar el análisis de los principales riesgos que afectan a la cadena de suministro de servicios de soporte y apoyo informático, de definir los requisitos o cláusulas especiales que se deben incluir en los pliegos de condiciones para las relaciones con los proveedores y de autorizar y controlar el acceso a los sistemas y equipos por parte de los prestadores de servicios de soporte y apoyo informático.

Administrador del contrato o contraparte SERVIU: su principal función, en el contexto de la seguridad de la información asociada al contrato que le corresponde administrar, es monitorear y revisar los servicios del proveedor, y reportar al Encargado de Seguridad de la Información los eventos de SI y

los incumplimientos del acuerdo de adhesión al Sistema de Seguridad de la Información del Servicio que se produzcan.

Encargado de seguridad de la información: sus principales funciones, en el contexto del presente procedimiento, son:

- Actuar como contratante interna del Administrador del contrato recibiendo y gestionando el tratamiento, en su caso, de los eventos de SI reportados por éste.
- Analizar los reportes de incidentes de SI provistos por el Sistema GESTIONA MINVU para los efectos de evaluar la conveniencia de incluir las relaciones con el proveedor como materia objeto de la auditoría periódica al Sistema de Seguridad de la Información del Servicio.
- Revisar anualmente los riesgos que afectan a la seguridad de la información del Servicio en las relaciones con los proveedores, velar por la correcta ejecución del presente procedimiento, revisar y proponer las mejoras al mismo.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política Específica de seguridad de la información para las relaciones con el proveedor del SERVIU Región de La Araucanía.
- Política General de Seguridad de la Información del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- Norma internacional NCh-ISO 27001:2013, Tecnología de la información - Técnicas de seguridad - Sistemas de gestión de la seguridad de la información – Requisitos.
- Ley 19.886, de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.
- D.S. 250, de 2004, de Hacienda, que Aprueba Reglamento de la Ley N°19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.
- Manual de procedimientos de compras y contrataciones del SERVIU Región de La Araucanía.
- Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.
- Procedimiento disciplinario para infracciones a la seguridad de la información.

5. DEFINICIONES

SERVIU o Servicio: Servicio de Vivienda y Urbanización Región de La Araucanía.

MINVU: Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

SI: Seguridad de la Información.

Proveedor o personal externo: Tercero que contrata con el SERVIU la prestación de un servicio o la entrega de un bien, de acuerdo a la Ley 19.886, de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios y su reglamento.

Pliego de condiciones: Considera las bases de licitación pública o privada, términos de referencia, invitaciones a procesos de Grandes Compras y solicitudes de cotización para contrataciones realizadas a través de convenio marco.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS DE SEGURIDAD: ACUERDOS DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y CLÁUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD (A.15.1.2)

Cuando el SERVIU establezca relaciones con proveedores que impliquen el acceso, procesamiento, almacenamiento, comunicación de los activos de información o puesta a disposición de componentes de infraestructura de TI de la institución, se incorpora en el pliego de condiciones la siguiente cláusula de protección de la información institucional:

“Se exige la adhesión al Sistema de Seguridad de la Información del SERVIU Región de La Araucanía:

El objeto del presente acuerdo es fijar los términos y condiciones bajo los cuales las partes mantendrán la confidencialidad de los datos e información intercambiados entre ellas, incluyendo información objeto de derecho de autor, patentes, técnicas, modelos, know-how, procesos, algoritmos, programas, ejecutables, investigaciones, detalles de diseño, información financiera, lista de clientes/usuarios/postulantes/beneficiarios, proveedores, funcionarios, relaciones institucionales y contractuales, y cualquier información revelada sobre terceras personas.

Se deja constancia que el oferente que resulte adjudicado, con la aceptación de la orden de compra¹, se obliga expresamente a cumplir con la Política de Seguridad de la Información del MINVU que se encuentra disponible en www.serviuaraucania.cl, a utilizar la información únicamente para los propósitos autorizados y a respetar la confidencialidad de la información en los casos que así se establezca en el contrato²; asimismo, se obliga a reportar a la contraparte SERVIU que se le designe y a tratar los eventos de seguridad de la información que detecte conforme al Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información vigente, el que será puesto a su disposición. Se compromete a acceder, procesar, almacenar, comunicar la información y utilizar componentes de infraestructura de TI de la Institución respetando las políticas de seguridad de la información internas, asegurando su integridad.

Las partes se obligan a no divulgar a terceras partes, la "Información Confidencial" que reciban de la otra parte, y a darle a dicha información el mismo tratamiento que le darían a la información confidencial como si fuera de su propiedad. Para efectos del presente acuerdo "Información Confidencial" comprende toda la información divulgada por cualquiera de las partes ya sea en forma oral, visual, escrita, grabada en medios magnéticos o en cualquier otra forma tangible y que se encuentre claramente marcada o registrada como tal al ser entregada a la parte receptora.

El producto del trabajo que el proveedor adjudicado desarrolle con ocasión de esta contratación, tales como programas, rutinas, procedimientos, archivos, manuales, documentos, informes, modelos, diagramas, diseños, diseños lógicos, diseños físicos, códigos, fuentes o ejecutables u otros serán de propiedad del SERVIU Región de La Araucanía, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente sin limitación de ninguna especie, no pudiendo por tanto el proveedor realizar ningún acto respecto de ellos, ajenos al contrato, sin la autorización expresa del Servicio. Todo dato, estadística, códigos fuentes, ejecutables, y cualquier otra información del SERVIU Región de La Araucanía que el proveedor conozca o llegare a conocer con ocasión o a propósito de las labores que realice en virtud de este contrato se mantendrán como propiedad confidencial de éstos.

El incumplimiento de esta obligación autorizará al SERVIU Región de La Araucanía para poner término anticipado al contrato. El incumplimiento será declarado administrativamente tras la aplicación del Procedimiento para la aplicación de medidas derivadas de incumplimientos establecido en el presente pliego de condiciones, sin perjuicio de perseguir las responsabilidades civiles y penales que según el caso corresponda, directamente o derivados de las acciones de los integrantes de su equipo de trabajo, subcontratistas u otras personas vinculadas a aquél. Y, en su caso, podrá dar lugar a responsabilidad por los daños y perjuicios que dicho incumplimiento llegase a ocasionar al Servicio.

No obstante lo anterior, no habrá deber alguno de confidencialidad en los siguientes casos:

- a) Cuando la parte receptora tenga evidencia de que conoce previamente la información recibida;
- b) Cuando la información recibida sea de dominio público por motivos que no resulten del incumplimiento de esta cláusula por parte del consultor, los integrantes de su equipo de trabajo, contratistas u otras personas relacionadas con aquél;
- c) Cuando la información deje de ser confidencial por ser revelada por el propietario con permiso de divulgación;
- d) Cuando, por virtud de la ley o por resolución judicial, el consultor sea obligado a revelar la información.

El proveedor acepta el derecho del SERVIU Región de La Araucanía a supervisar, revisar y auditar sus procesos y los controles que implemente relacionados con el presente acuerdo.

El presente acuerdo de protección de la información institucional y cláusula de confidencialidad tendrá una duración indefinida."

Los Encargados de compras y contrataciones cautelan que los pliegos de condiciones consideren la cláusula de protección de la información establecidas en este procedimiento, lo que es verificado mediante las revisiones documentales previas a la firma de las resoluciones que

¹ En los contratos de prestación de servicios menores a 1000 UTM el contrato puede formalizarse mediante la emisión de la orden de compra por el comprador y aceptación por parte del proveedor (art. 63 DS N° 250/04 de Hacienda).

² En el presente procedimiento, se entiende "contrato" en su sentido conceptual de acuerdo de voluntades, independiente del soporte de éste, que podrá ser un documento contractual propiamente tal, los pliegos de condiciones más la orden de compra u otro.

aprueban los pliegos de condiciones realizadas por los jefes directos, los abogados del Departamento Jurídico y el Contralor Interno Regional del Servicio.

Como parte de los antecedentes de su oferta, el proveedor firma una Declaración Jurada de Adhesión al Sistema de Seguridad de la Información del SERVIU Región de La Araucanía.

El presente procedimiento es difundido mediante la publicación en la Intranet del Servicio para conocimiento general del personal del Servicio y en la página web del Servicio www.serviuaraucaania.cl para conocimiento de los proveedores.

6.2. ANÁLISIS DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ASOCIADA A LOS SERVICIOS EXTERNALIZADOS DE TI Y COMUNICACIÓN (A.15.1.3)

El análisis de los riesgos que afectan a las relaciones con el proveedor en materia de seguridad de la información, en general, es realizado en el contexto del análisis de riesgos del Sistema de SI, en la etapa de planificación, gestión liderada por el Encargado de Seguridad de la Información.

Los principales servicios y productos de TI y comunicación son contratados por el nivel central del MINVU para todos los organismos dependientes del Sector Vivienda, incluidos los SERVIU. Los SERVIU no disponen de presupuesto para este tipo de servicios y productos, recursos que se encuentran concentrados en la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.

Sin embargo, los servicios de soporte y apoyo informático pueden ser contratados a nivel regional y se contratan de acuerdo con las disposiciones de la ley y el reglamento de compras y contrataciones públicas (ley 19.886), con las siguientes precisiones:

- a) Previo al inicio del proceso de adquisición, el Encargado de Informática realiza un análisis de los principales riesgos que afectan a la cadena de suministro de este tipo de servicios, informando a los Encargados de compras y contrataciones los requisitos o cláusulas especiales que se deben incluir en los pliegos de condiciones para las relaciones con los proveedores en caso de no ser suficiente la cláusula de protección considerada en el punto 6.1 precedente.
- b) El Encargado de Informática revisa los pliegos de condiciones previo a su aprobación por resolución, para asegurar la consideración de los requisitos de seguridad pertinentes.
- c) Este tipo de contrataciones no permite subcontratación por razones de experiencia y de seguridad de la información.
- d) Los prestadores de servicios de soporte y apoyo informático presentan una garantía de fiel cumplimiento del contrato que incluye el cumplimiento de las obligaciones y acuerdos de seguridad y protección de la información a la que tengan acceso con motivo de su trabajo.
- e) El Encargado de Informática es la contraparte designada por el Servicio para administrar el contrato.
- f) El Encargado de Informática autoriza la entrega de acceso a los activos de información a los prestadores de servicios de soporte y apoyo informático y supervisa que dicho acceso sea restringido a lo estrictamente necesario.
- g) El Encargado de Informática cautela el cambio de claves de acceso una vez terminada la prestación del servicio.

Estas medidas de control serán aplicables a partir del año 2020 ya que, a la fecha de elaboración y aprobación del presente procedimiento, no se encuentran programadas ni pendientes licitaciones de servicios de soporte y apoyo informático para el año 2019.

6.3 SUPERVISIÓN Y REVISIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROVEEDOR (A.15.2.1)

Monitoreo de los servicios del proveedor

El Administrador del contrato controla y supervisa el desarrollo de las actividades que realiza el proveedor en las etapas y oportunidades establecidas en el contrato. Cada vez que el proveedor emite un estado de pago, debe presentar un informe de la gestión realizada, el que es revisado y aprobado por el Administrador del contrato. Dicho informe contempla un reporte específico referido a eventuales eventos de seguridad de la información detectados por el proveedor en el desempeño de su labor. En caso de haber existido eventos, el Administrador del contrato verifica con el Encargado de Seguridad de la Información que éstos hayan sido efectivamente evaluados como incidentes, en su caso, de seguridad de la información.

Revisión de los servicios del proveedor

El Administrador del contrato somete el trabajo de proveedores a los exámenes, análisis y pruebas necesarias y realiza las correcciones necesarias y, en el caso de que detecte algún evento de seguridad de la información de responsabilidad del proveedor o incumplimiento del acuerdo de adhesión al Sistema de Seguridad de la Información del Servicio, reporta de inmediato la situación al Encargado de Seguridad de la Información para su consideración en el contexto de Procedimiento de Incidentes de SI y registro, en su caso, en el Sistema de Gestión de Incidentes de SI GESTIONA MINVU.

Auditoría de la presentación de servicios del proveedor

Los servicios del proveedor son auditados en el contexto de la aplicación regular del Procedimiento de Revisión independiente de la seguridad de la información. El Encargado de Seguridad de la Información, a la hora de definir las revisiones requeridas para el año y su enfoque considera como insumo los reportes de incidentes referidos a la relación con los proveedores del Sistema Gestiona. Para ello, genera el reporte, verifica el origen de los incidentes y, si se encuentran relacionados con la gestión de los proveedores, certifica tal situación en el mismo reporte del Sistema GESTIONA y evalúa su prioridad para programas su revisión en la próxima auditoría al Sistema de Gestión de SI. En caso de no existir reportes relacionados con la gestión del proveedor, el Encargado de SI certifica tal situación en el mismo reporte del Sistema GESTIONA, dejando constancia de la fecha.

6.4 GESTIÓN DE CAMBIOS A LOS SERVICIOS DEL PROVEEDOR (A.15.2.2)

El Encargado de Seguridad de la Información obtiene retroalimentación de los reportes del Administrador del contrato, del Informe de Auditoría, en su caso, de las recomendaciones de mejora del Comité de Seguridad de la Información del Servicio y de sus propios análisis y experiencia para la reevaluación anual de los riesgos de SI y para proponer las mejoras al presente procedimiento, a la cláusula de protección de la información institucional y a las medidas de monitoreo, revisión y auditoría de los servicios del proveedor, incorporándolas en la revisión anual del procedimiento. Para estos efectos, elabora un Informe de propuesta de mejoras.

7. CONTROL DE REGISTROS

Nombre	Ubicación	Responsable/dueño	Soporte	Medio de almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición	Criterio de búsqueda	Tipo de registro
Control A.15.1.2 Muestra de resoluciones que aprueban bases de licitación (pliego de condiciones) que incluyen cláusula de protección de la información	www.mercadopublico.cl	Encargados de compras y contrataciones	Digital	Servidor Dirección de Compras y Contrataciones Públicas	3 años	Eliminación del archivo electrónico	Por ID de la licitación	De operación
Control A.15.1.2 Declaración Jurada del proveedor de Adhesión al Sistema de Seguridad de la Información	Computador Encargado de Compras y Contrataciones	Encargados de compras y contrataciones	Digital	Archivo pdf	2 años	Eliminación del archivo electrónico	Por año y número de control	Operación
Control A.15.1.3 Análisis de riesgos de contratación de prestación de servicios de	Computador Encargado Oficina Informática	Encargado Oficina Informática	Digital	Archivo Excel	2 años	Eliminación del archivo electrónico	Por año y número de control	Operación

Nombre	Ubicación	Responsable/duño	Soporte	Medio de almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición	Criterio de búsqueda	Tipo de registro
soporte y apoyo informático								
Control A.15.1.3 Cláusulas especiales para contratación de prestación de servicios de soporte y apoyo informático	www.mercadopublico.cl	Encargados de compras y contrataciones	Digital	Archivo pdf	3 años	Eliminación del archivo electrónico	Por año y número de control	De operación
Control A.15.1.3 Planilla de registro de autorización de acceso a sistemas/equipos a prestadores de servicios de soporte y apoyo informático	Computador Encargado Oficina Informática	Encargado Oficina Informática	Digital	Archivo Excel	2 años	Eliminación del archivo electrónico	Por año y número de control	De operación
Control A.15.2.1 Muestra de informes de gestión del proveedor con reporte específico referido a eventuales eventos de seguridad de la información	Computador Encargado de Seguridad de la Información	Encargado de Seguridad de la Información	Digital	Archivo pdf	2 años	Eliminación del archivo electrónico	Por año y número de control	De operación
Control A.15.2.1 Reporte del Sistema GESTIONA con certificación del Encargado de Seguridad de la Información	Computador Encargado de Seguridad de la Información	Encargado de Seguridad de la Información	Digital	Archivo pdf	2 años	Eliminación del archivo electrónico	Por año y número de control	De operación
Control A.15.2.2 Informe de propuesta de mejoras	Computador Encargado de Seguridad de la Información	Encargado de Seguridad de la Información	Digital	Archivo pdf	2 años	Eliminación del archivo electrónico	Por año y número de control	De operación

8. TABLA DE MODIFICACIONES

No aplica por ser el primer procedimiento (versión 0).

9. ANEXOS

No hay.

- 2. Publíquese el presente procedimiento en la Intranet del Servicio para conocimiento general.

3. Publíquese el presente procedimiento en la página web del Servicio www.serviuaraucania.cl para conocimiento de los proveedores.
4. A contar de la fecha de la presente resolución, este procedimiento será obligatorio para todos los funcionarios del Servicio y para los proveedores, a través de los respectivos pliegos de condiciones.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



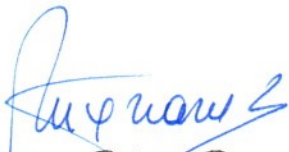
MAF/PMO.

DISTRIBUCION:

1. Dirección
2. Dpto. Administración y Finanzas
3. Encargado Oficina Servicios Generales
4. Dpto. Programación y Control
5. Dpto. Técnico
6. Dpto. OOHH
7. Dpto. Jurídico
8. Delegación de Angol
9. OIRS
10. Unidad de Informática
11. Unidad de Comunicaciones
12. ESI (Paula Melis Otónel)
13. Oficina de Partes



MAURICIO CONTRERAS SÁNCHEZ
DIRECTOR (S)
SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA


Miriam Belmar Pezo
MINISTRO DE FE
SERVIU REGION DE LA ARAUCANIA