



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA "POLÍTICA DE DISPOSITIVOS MÓVILES V 2.0", DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EX. N° 663

SANTIAGO, 27 DE AGOSTO 2021

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución Exenta N° 795, de fecha 30 de noviembre de 2020, se actualizó la Política General de Seguridad de la Información y sus responsables **y se constituyó el Comité de Seguridad de la Información, entre cuyas responsabilidades se estableció la de implementar y mantener el sistema de seguridad de la información.**

2. Que, de acuerdo a los objetivos de la "Política General de Seguridad de la Información", señalada en el considerando precedente, se estableció que para la implementación paulatina de un Sistema de Seguridad de la Información es necesario "Complementar la Política de Seguridad de la Información, con las políticas específicas, procedimientos, instructivos, etc. que permitan articular el sistema, integrándose tanto de manera metodológica como documental con los sistemas de gestión existentes en la Institución".

3. Que, **dentro de las políticas específicas, figura la denominada "Política de Dispositivos Móviles V 1.0" aprobada por Resolución Exenta N° 893 del 13**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de noviembre de 2019, la que se actualiza por el presente acto administrativo.

4. Que, el artículo 3 de la Ley N° 19.880, que *Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado*, dispone que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos.

5. Que, conforme lo señala la normativa referida, se hace necesaria la aprobación de la ya mencionada política, mediante el correspondiente acto administrativo.

6. Las facultades que confiere la ley a este Director Nacional.

RESUELVO:

1°. APRUÉBASE, a contar de esta fecha, la "Política de Dispositivos Móviles" versión **2.0**", que se transcribe a continuación:

I. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

El Servicio Nacional del Consumidor es la institución del Estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, definiendo sus líneas estratégicas en cuanto a: informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas, bajo el alero de la excelencia y mejora continua.

Es en este sentido que la Dirección Nacional declara que, la presente política, considera que los dispositivos móviles ofrecen una gran cantidad de beneficios y ventajas en la operación de herramientas informáticas y que son necesarias para la labor del Servicio Nacional del Consumidor. En este marco, corresponde entonces administrar los riesgos que se presentan con el uso de este tipo de dispositivos, los cuales deben ser debidamente analizados y gestionados.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer lineamientos en cuanto al manejo de dispositivos móviles institucionales o personales, que mantienen y acceden a información del Servicio Nacional del Consumidor, administrando los riesgos que se presentan con su uso, a fin de velar por una utilización responsable **de los mismos**, por parte de los funcionarios, evitando así la divulgación, modificación o destrucción de la información almacenada.

III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

Esta política debe ser conocida y cumplida por todos los funcionarios/as de planta, contrata y personal a honorarios del Servicio Nacional de Consumidor. También aplica a externos contratados que presten servicios y tengan acceso a información y recursos de la institución.

Aplica a todos los dispositivos móviles institucionales o personales, en los cuales se tenga acceso a sistemas o información del Servicio Nacional del Consumidor. Esto incluye, el uso del correo institucional @sernac.cl en dispositivos móviles.

IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los roles y responsabilidades **definidas** para el cumplimiento de los lineamientos establecidos por SERNAC, respecto de la Seguridad de la Información, están definidas tanto en la Política **General** de Seguridad de la Información, como en los documentos específicos que se aprueben en la Institución, en esta materia.

Responsable	Rol	Funciones
Director Nacional	Liderar la definición e implementación de la Política de Dispositivos Móviles	<ol style="list-style-type: none">1. Generar y entregar lineamientos y criterios generales sobre la presente política.2. Aprobar la/las políticas institucionales sobre la materia y sus actualizaciones.3. Asignar recursos, según las necesidades, de acuerdo a las materias que aborda este documento.
Comité de Seguridad de la Información	Coordinar los avances en la implementación y	<ol style="list-style-type: none">1. Asesorar al Director Nacional en materias relativas a la seguridad de los activos de



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	funcionamiento de la Política y sus Procedimientos	información. 2. Implementar y mantener el Sistema de Seguridad de la Información, relativo a dispositivos móviles. 3. Revisar periódicamente el Sistema de Seguridad de la Información, en particular lo referente a dispositivos móviles.
Encargado de Seguridad de la Información	Velar por el cumplimiento de la Política de Dispositivos Móviles.	1. Velar por el cumplimiento y la coherencia de la Política de Dispositivos Móviles, como también, la forma en que esta se integra con el sistema.
Oficial de Seguridad de la Información	Asesorar y apoyar en temáticas relacionadas a dispositivos móviles	1. Asesorar en forma permanente y cercana, a las distintas áreas de la Institución en temas referentes a seguridad y conducir al correcto cumplimiento de los estándares de seguridad definidos. 2. Proponer el diseño de políticas, normas y procedimientos de seguridad de la información.
Comité Operativo de Seguridad de la Información	Apoyar y monitorear la implementación del sistema a nivel operativo	1. Apoyar en el diseño e implementación de políticas, normas y procedimientos de seguridad de la información a las áreas responsables de controles. 2. Coordinar el análisis, levantamiento y documentación de los procesos de la Institución, en temáticas referidas a dispositivos móviles.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

		<p>3. Promover el análisis y levantamiento de documentación de los procesos de la Institución, en temáticas referidas a Seguridad de la Información en el uso de dispositivos móviles.</p> <p>4. Identificar e implementar acciones de mejora continua al Sistema de Gestión de Seguridad de la información.</p> <p>5. Coordinar la difusión de la presente política, según lo indicado en el punto VIII de este documento.</p>
<p>Jefatura Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos</p>	<p>Responsable de la administración y resguardo de los Dispositivos Móviles</p>	<p>1. Hacer gestión para la implementación, registro y control de la política de dispositivos móviles y sus procedimientos asociados.</p> <p>2. Preparar instrucciones para la seguridad de los activos de información, respecto al acceso no autorizado, pérdida o daño de la información.</p> <p>3. Velar por el cuidado de los Dispositivos Móviles.</p>
<p>Jefatura Unidad Continuidad Operativa TI</p>	<p>Responsable de las acciones TI implementadas</p>	<p>1. Velar por el fiel cumplimiento de las acciones tecnológicas implementadas por la Unidad Continuidad Operativa TI, de acuerdo a los lineamientos que de esta política se pueden desprender.</p> <p>2. Informar, cuando sea necesario, a la Fiscalía Administrativa.</p>
<p>Fiscalía Administrativa</p>	<p>Apoyar al correcto funcionamiento del sistema</p>	<p>1. Ejecutar investigación sumaria cuando las circunstancias lo requieran.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Jefaturas y Coordinadores/as	Implementar las políticas y procedimientos relacionados a dispositivos móviles	1. Promover y dar cumplimiento a lo establecido en la presente Política y en las que la complementen, y aplicarlo en su entorno laboral, a través de los procedimientos e instrucciones que determinen las áreas responsables, el Encargado de Seguridad de la Información, el Oficial de Seguridad y/o el Comité de Seguridad de la Información.
Funcionarios del SERNAC	Cumplir en la implementación y dar cumplimiento a lo establecido en la Política de Dispositivos Móviles y sus procedimientos	1. Dar cumplimiento a lo establecido en la presente Política y en las que la complementen y aplicarlo en su entorno laboral, a través de los procedimientos e instrucciones que determinen las áreas responsables, el Encargado de Seguridad de la Información, el Oficial de Seguridad, la Jefatura del Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos y/o el Comité de Seguridad de la Información.
Terceros relacionados ¹	cumplir con la implementación de la Política de Dispositivos Móviles	1. Colaborar directamente con el cumplimiento de las disposiciones, definiciones e implementación de la Política de Dispositivos Móviles y los lineamientos derivados de ella.

V. DEFINICIÓN Y NORMATIVAS VIGENTES

La presente política es parte integral de la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Institución, y está orientada a formular las directrices generales que permitan minimizar

¹ Personas, partes o actores externos al Servicio Nacional del Consumidor, y que se relacionan en él, en el cumplimiento de condiciones contractuales, de convenios de servicio, en la gestión de áreas de negocio, entre otros.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

el impacto de las amenazas y riesgos que pudiesen estar presentes, en materia de dispositivos móviles, bajo las siguientes especificaciones:

5.1. Acerca de los Dispositivos Móviles

Inicialmente, se establece que sólo podrán ser utilizados para gestionar y almacenar información del Servicio Nacional del Consumidor, aquellos dispositivos móviles provistos por el mismo Servicio, y que se encuentren debidamente registrados en el inventario de activo fijo del Servicio Nacional del Consumidor (ya sea como propiedad del Servicio o por contrato de arriendo), junto a su respectivo responsable.

5.2. Directrices de seguridad para dispositivos móviles provistos por el Servicio Nacional del Consumidor

Las siguientes directrices aplican a los dispositivos móviles provistos por el Servicio Nacional del Consumidor, a aquellos funcionarios que, por la naturaleza de su cargo y funciones, les corresponda su asignación.

Los dispositivos móviles utilizados y entregados por el Servicio Nacional del Consumidor, son los siguientes:

5.2.1. Notebooks

Los Notebooks del Servicio Nacional del Consumidor serán entregados, en primera instancia, a los siguientes funcionarios/as: Jefaturas de Departamento, Subdirectores/as, Directores/as Regionales y Director/a Nacional.

Para el caso de funcionarios, que por la naturaleza de sus funciones y labores habituales o situacionales, requieran este tipo de dispositivo móvil, la jefatura correspondiente deberá elevar el requerimiento vía ticket a la Mesa de Ayuda TI, la cual podrá ser aprobada o rechazada, previa autorización de la Jefatura de la Unidad de Continuidad Operativa TI.

Todo Notebook debe ser entregado con softwares iniciales, tal como indica el Instructivo para la restricción sobre la instalación de software, que aplica para el control 12.6.2 "Restricciones sobre la instalación de software" de la NCh-ISO 27001:2013, es decir, tendrán las mismas limitaciones que una estación de trabajo.

Además de lo anterior, el uso de notebooks institucionales deberá considerar los siguientes aspectos:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- El responsable de cada equipo deberá encargarse de la seguridad física de éste, protegiéndolo contra golpes, humedad u otro factor que pudiera dañarlo.
- **En caso de daño del dispositivo, este será revisado por la Mesa de Ayuda TI, para así, determinar si corresponde a una falla técnica y/o generada por circunstancias ajenas al funcionamiento normal del equipo.**
Si la Mesa de Ayuda TI determina que el daño se debe a una mala manipulación, se tomarán las siguientes medidas:
 - **Si el dispositivo se encuentra en arriendo, este será enviado al proveedor para su reparación. De haber algún costo monetario asociado, el valor total lo debe cubrir el/la funcionario/a, previa investigación sumaria.**
 - **Si el dispositivo es propiedad del SERNAC, se levantará una investigación sumaria, para analizar las implicancias en la responsabilidad del/la funcionario/a.**
 - **Para ambas situaciones, la Jefatura de la Unidad Continuidad Operativa TI dará aviso a la Fiscalía Administrativa.**
- No almacenar documentos que sean confidenciales, sensibles o reservados en el disco duro local. La institución cuenta con espacio ilimitado en la nube para que los funcionarios alojen este tipo de documentos. Solo los notebooks institucionales registrados y autorizados, podrán tener acceso a la red del Servicio Nacional del Consumidor.
- En caso de pérdida o robo, se debe dar aviso de inmediato al Oficial de Seguridad de la Información, **a la Jefatura de Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos**, y a la Jefatura de la Unidad de Continuidad Operativa TI. El Oficial tratará el hecho como incidente de seguridad de la información.²
- En caso de daño o deterioro, se debe dar aviso a la Mesa de Ayuda TI, por cualquiera de sus tres canales de atención.³
- Está prohibido conectarse a redes públicas sin contraseña, debido a que es una de las formas más comunes de ataques cibernéticos.
- Nunca dejar el equipo desatendido en lugares públicos (entiéndase por lugares públicos incluso otros Servicios, Ministerios, etc.).

² Identificación y materialización de una situación detectada respecto a fallas en sistemas, controles o incumplimiento de normativas asociadas a la seguridad de la información. Cada incidente será tratado, de acuerdo a lo establecido en la documentación vigente para estos efectos.

³ Ver Instructivo de cómo ingresar un requerimiento a la Mesa de Ayuda TI.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Se aplican las mismas políticas, procedimientos e instructivos que involucran a cualquier estación de trabajo del Servicio Nacional de Consumidor.

5.2.2. Celulares

Los celulares del Servicio Nacional del Consumidor, serán entregados, en primera instancia, a los siguientes funcionarios/as: Director/a Nacional y Directores/as Regionales y Subdirectores.

Para el caso de funcionarios, que por la naturaleza de sus funciones requieran este tipo de dispositivo móvil, éste deberá ser solicitado por su jefatura directa vía correo electrónico a la Jefatura de la Unidad de Servicios Generales e Infraestructura, quien es responsable de gestionar la autorización correspondiente, conforme a las normas de austeridad y eficiencia en el uso de los recursos vigentes.

Para este tipo de dispositivos, la Unidad de Continuidad Operativa TI autoriza la instalación del software de "Política de dispositivos móviles"⁴ de G-Suite, con lo cual se obtiene control total del equipo, pudiendo de forma remota: formatear, borrar datos, bloquear aplicaciones, entre otros.

Además de lo anterior, el uso de celulares institucionales deberá considerar los siguientes aspectos:

- El responsable de cada equipo deberá encargarse de la seguridad física de éstos, protegiéndolo contra golpes, humedad u otro factor que pudiera dañarlo.
- En caso de daño o deterioro, se debe dar aviso a la Mesa de Ayuda de Servicios Generales, a través del canal web.
- ***En caso de daño del dispositivo, este será revisado por la Mesa de Ayuda TI, para así, determinar si corresponde a una falla técnica y/o generada por circunstancias ajenas al funcionamiento normal del equipo. Si la Mesa de Ayuda TI identifica que el daño se debe a una mala manipulación, se tomarán las siguientes medidas:***
 - ***Si el dispositivo se encuentra en arriendo, este será enviado al proveedor para su reparación. De haber algún costo monetario asociado, el valor total lo debe cubrir el/la funcionario/a, previa investigación sumaria.***
 - ***Si el dispositivo es propiedad del SERNAC, se levantará una investigación sumaria, para analizar***

⁴ Corresponde a software descargado desde Play Store, y corresponde a la política de seguridad que asocia el celular con las herramientas de G-Suite.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

las implicancias en la responsabilidad del/la funcionario/a.

- ***Para ambas situaciones, la Jefatura de la Unidad Continuidad Operativa TI dará aviso a la Fiscalía Administrativa.***
- En caso de pérdida o robo, se debe dar aviso de inmediato al Oficial de Seguridad de la Información, ***a la Jefatura de Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos***, y a la Jefatura de la Unidad de Continuidad Operativa TI. El Oficial tratará el hecho como incidente de seguridad de la información.
- El celular no debe ser usado para fines personales, se entiende por esto, descarga de aplicaciones comerciales o de entretenimiento, no guardar fotos, archivos, contactos que no tengan relación con el ámbito laboral, entre otros.
- Los celulares no deben ser utilizados para llamadas personales o que no tengan relación alguna con el Servicio Nacional del Consumidor.
- El número del celular no debe ser registrado en ninguna página web, formulario, o como dato de contacto, si no es para fines netamente laborales.

5.2.3. Tablets

Las tablets entregadas por el Servicio Nacional de Consumidor, sólo podrán ser utilizadas por la Subdirección de Fiscalización. Este dispositivo, al tener sistema operativo Android y considerando que sus características son similares a las de los celulares, le aplican las mismas directrices indicadas en el punto 5.2.2.

5.3. Directrices de seguridad para dispositivos móviles personales o de terceros.

Los dispositivos móviles personales de los funcionarios no pueden ser conectados a la red del Servicio Nacional del Consumidor.

En caso de acceder a sistemas y/o aplicaciones institucionales (correo electrónico, google drive, etc.), queda estrictamente prohibido descargar cualquier documento (activo de información institucional) en estos equipos, ya que, para resguardo y protección de los datos del Servicio Nacional del Consumidor, lo anterior debiera ser trabajado directamente en la nube.

En caso de que sea necesaria la utilización de computadores personales en las redes del Servicio Nacional del Consumidor, corresponderá considerar los siguientes aspectos:

- La utilización de dicho equipo, debe ser notificada al Oficial de Seguridad de la Información.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- El equipo debe ser registrado por la Unidad de Continuidad Operativa TI.
- El equipo debe contar con un antivirus debidamente actualizado.
- No instalar ningún software licenciado por el Servicio Nacional del Consumidor.
- No se prestará soporte por parte de la Mesa de Ayuda TI, considerando que es un equipo de propiedad del funcionario y no de la institución.

VI. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

La presente Política se aplicará de manera complementaria con las demás políticas internas y gubernamentales definidas, así como otros documentos pertinentes del SERNAC. Toda la documentación que forme parte del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, se desarrollará bajo los criterios, formatos y metodologías existentes en el marco del Sistema de Gestión Institucional, siendo de carácter complementario, el desarrollo del presente sistema.

Especial relación ha de aplicarse con la Política de Gestión de la Calidad, la de Gestión de Riesgos y la General de Seguridad de la Información.

VII. REVISIONES

Con el fin de asegurar su vigencia, actualización y mejora continua, la presente Política será revisada al menos una vez por año por parte del Comité **Operativo** de Seguridad de la Información, proponiendo al **Encargado de Seguridad, las mejoras a implementar o la mantención de ésta, quién posteriormente informará sobre su estado y principales mejoras (en caso que corresponda) a la Dirección nacional.**

La forma de verificar la realización de esta revisión, será el acta del Comité **Operativo** de Seguridad de la Información, **y posterior envío de la misma para la validación del Encargado de Seguridad de la Información.**

VIII. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

La difusión de la presente política se realizará mediante comunicaciones internas, informando a todos los funcionarios y trabajadores del SERNAC, las políticas vigentes, su lugar de almacenamiento e invitándolos a revisarlas como parte de sus responsabilidades. Junto a esto, los documentos serán publicados en el gestor documental institucional y en el Registro de publicación de



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

actos y resoluciones con efectos sobre terceros, del sitio web institucional, según corresponda.

2°. PUBLÍQUESE en el gestor documental de la aplicación web de gestión, para su control y uso.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

Lucas
Ignacio Del
Villar Montt

Firmado digitalmente
por Lucas Ignacio Del
Villar Montt
Fecha: 2021.08.26
17:46:35 -04'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

JOT/FVS/php/kjb/vvc/cgy/mlm

RJ 5741

Distribución:

Dirección Nacional

Subdirección de Fiscalización

Subdirección Nacional

Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa

Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos

Subdirección de Juicios

Subdirección de Consumo Financiero

Subdirección de Estudios Económicos y Educación

Subdirección de Estrategia, Proyectos Institucionales y Servicios Usuarios

Direcciones Regionales

Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas

Departamento de Administración y Finanzas

Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos

Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional

Fiscalía Administrativa

Auditoría Interna.

Oficina de Partes.