



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA "POLÍTICA DE CONTROL DE ACCESO FÍSICO V 4.0", DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 662

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 crea el Servicio Nacional del Consumidor y establece sus funciones; la Resolución Exenta N° 922, de 20 de noviembre de 2019, que establece la jerarquía documental, los circuitos de aprobación de los mismos y delega facultades; la Resolución Exenta N° 264, de 7 de abril de 2021, que aprueba procedimiento para la elaboración y/o actualización de documentos v.2.0, del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 795, de 30 de noviembre de 2020, que aprueba la política general de seguridad de información y establece roles y responsabilidades v.4.0, del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombró 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.

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, en la misma Resolución Exenta señalada 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.

4. Que, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 264, de 7 de abril de 2021, que aprueba procedimiento para la elaboración y/o actualización de documentos v.2.0, del Servicio Nacional del Consumidor, una política es un documento en el que se formaliza y hace explícita una declaración institucional, que establece las intenciones y directrices de la Dirección Nacional que proporcionan un marco de referencia para los objetivos propuestos según la materia.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. Que, de acuerdo a la Resolución Exenta N° 264 de 2021, señalada en el considerando precedente, las políticas serán elaborados por el Jefe del Centro de Responsabilidad, para posteriormente pasar a revisión de formato y coherencia por la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos, después a la revisión estratégica del Subdirector de Estrategia, Proyectos Institucionales y Servicios de Usuarios, finalmente deberán someterse al control de legalidad de la Fiscalía Administrativa, la que los remitirá al Director Nacional, para su aprobación mediante Resolución Exenta

6. 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.

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

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

RESUELVO:

1°. ACTUALÍCESE y APRUÉBASE, a contar de esta fecha, la "Política de Control de Acceso Físico" versión 4.0, cuyo texto 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.

Establecemos nuestra propuesta de valor hacia el ciudadano y los distintos actores del mercado, orientando y focalizando nuestros esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización en pos de disminuir las asimetrías que afectan al consumidor y respondiendo con eficacia a sus necesidades.

Es en este sentido que la Dirección Nacional declara que la presente Política se aplica para definir, establecer, implementar, mantener y mejorar barreras físicas de acceso a las instalaciones y por consiguiente, a la información, de manera que los procedimientos que se definan con sus controles asociados, estén orientados a hacer oposición a las amenazas presentes e impedir que se exploten las vulnerabilidades que pudiesen tener los espacios en que se mantienen activos de información, y que en consecuencia, pudieran provocar riesgos que afecten la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Servicio Nacional del Consumidor.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

II. OBJETIVO GENERAL

Controlar y gestionar el acceso físico a dependencias en que se mantengan activos de información del Servicio Nacional del Consumidor, los cuales serán restringidos sobre la base de requisitos de Seguridad de la Información.

III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

La presente política será de aplicación obligatoria a toda la Institución, funcionarios/as, proveedores/as y clientes tanto internos como externos y los incumplimientos que den origen a incidentes que afecten el proceso de control de acceso Físico y que con ello se vean dañados los activos de información serán objeto de responsabilidad administrativa, en los términos establecidos en el Título V del DFL N°29 de 2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Para velar por el cumplimiento de la Política de Control de Acceso Físico, el Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos, a través de su Unidad de Servicios Generales e Infraestructura, administrará los recursos y mecanismos de control que permitan restringir y normar el acceso de funcionarios/as y usuarios/as externos/as (ciudadanos, proveedores, visitas en general, etc.) a los distintos espacios físicos que componen las distintas instalaciones del Servicio.

La finalidad es que las instalaciones institucionales cuenten con mecanismos de control de acceso físico diferenciado entre trabajadores/**as** (incluye planta, contrata y honorarios), personal externo que realiza funciones habituales y usuarios externos. Asimismo, y de manera específica para los/**as** trabajadores/**as** y personal permanente, contar con distintos perfiles de acceso, según dependencia física en la que trabajan, cargo, funciones especiales, etc.

IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Responsable	Rol	Funciones
Director/ a Nacional	Liderar la definición e implementación de la Política de Control de Acceso Físico	<ol style="list-style-type: none">1. Generar lineamientos y criterios generales.2. Aprobar políticas institucionales.3. Asignar recursos según las necesidades que surjan de la gestión del control de acceso físico de los activos de información institucionales.
Comité de Seguridad de la Información	Coordinar los avances en la implementación y funcionamiento de la Política y sus Procedimientos	<ol style="list-style-type: none">1. Asesorar al Director Nacional en materias relativas a la seguridad de los activos de información.2. Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en particular lo referente al control de acceso físico.
Encargado/ a de Seguridad de la Información	Encargado/a de la implementación de la Política de	<ol style="list-style-type: none">1. Supervigilar la implementación, mantención, registro y control de la política de control de acceso



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	Control de Acceso Físico	físico y sus procedimientos asociados. 2. Velar por la coherencia e integración de las Políticas de Seguridad de la Información institucionales. 3. Coordinar al comité operativo en la toma de decisiones con respecto al control de acceso físico. 4. Preparar instrucciones para la seguridad de los activos de información, respecto al acceso no autorizado, pérdida o daño de la información, etc. 5. Coordinar la difusión de la presente política, según lo indicado en el punto VIII de este documento.
Oficial de Seguridad de la Información	Responsable de cautelar un adecuado resguardo, seguridad y protección, de los activos de información en la Institución.	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.
Jefatura del Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos	Responsable de las acciones TI implementadas	1. Velar por el fiel cumplimiento de las acciones tecnológicas implementadas por el Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos de acuerdo a los lineamientos que de esta política se pueden desprender. 2. Definir y controlar los accesos físicos a las salas de servidores y comunicaciones (Datacenters).
Unidad de Servicios Generales e Infraestructura	Implementar la Política de Control de Acceso Físico	1. Para velar por el cumplimiento de la Política de Control de Acceso Físico, la Unidad de Servicios Generales e Infraestructura, administrará los recursos y mecanismos de control que permitan restringir y normar el acceso de funcionarios y usuarios externos (ciudadanos, proveedores, visitas en general, etc.) a los distintos espacios físicos que componen las distintas instalaciones del Servicio. 2. Disponer a los/as funcionarios/as y demás trabajadores del SERNAC, la credencial institucional.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

		<ol style="list-style-type: none">3. Definir y controlar los accesos físicos a las instalaciones del Servicio.4. Revocar accesos físicos otorgados.5. Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en particular lo referente al control de acceso físico.
Dpto. Gestión y Desarrollo de Personas	Colaborar en la implementación de la Política de Control de Acceso Físico	<ol style="list-style-type: none">1. Informar a quien corresponda, sobre aquellos/as funcionarios/as y/o trabajadores/as que han terminado su relación laboral con SERNAC.
Jefaturas y Coordinadores/as	Implementar las políticas y procedimientos relacionados al control de acceso físico	<ol style="list-style-type: none">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/as y demás trabajadores/as del SERNAC	Colaborar en la implementación y dar cumplimiento a lo establecido en la Política de Control de Acceso Físico y sus procedimientos	<ol style="list-style-type: none">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 y/o el Comité de Seguridad de la Información.2. Portar la credencial institucional.3. Alertar de manera oportuna y adecuada al Oficial de Seguridad de la Información, a la jefatura directa o superior, cualquier situación que atente contra lo establecido en esta política o pueda poner en riesgo la continuidad de la seguridad de la información.
Terceros relacionados ¹	Colaborar con la implementación de la Política de Control de Acceso Físico	<ol style="list-style-type: none">1. Cumplir directamente con el cumplimiento de las disposiciones, definiciones e implementación de la Política de Control de Acceso Físico.

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

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 el impacto de las amenazas y riesgos que pudiesen estar presentes en materia de control de acceso físico.

De acuerdo a lo anterior, **el** SERNAC se compromete a gestionar controles para reducir los riesgos vinculados a la Seguridad de la Información, especialmente en el acceso físico, bajo los siguientes lineamientos generales:

- Definir, establecer, implementar, controlar, mantener y mejorar los niveles de seguridad en el acceso físico, apropiados para el resguardo de las personas, la información, las operaciones, los equipos y áreas del SERNAC.
- Definir, establecer, implementar, controlar, mantener y mejorar un sistema en el cual cada funcionario(a) declara tomar conocimiento de las políticas y procedimientos de gestión de **Seguridad de la Información**.

Y bajo las siguientes especificaciones:

Acceso a las dependencias:

- Cada instalación del Servicio contará con mecanismos de control físico que restrinjan el acceso a las distintas instalaciones (servicio de guardias, huella dactilar, etc.).
- El medio válido de diferenciación de los/as trabajadores/as del SERNAC con los/as usuarios/as externos/as será la credencial institucional. Será responsabilidad de cada trabajador/a utilizarla, de manera permanente y visible; y responsabilidad de la Unidad de Servicios Generales e Infraestructura disponerla oportunamente.

Visitas:

- Se encuentra prohibido el ingreso de terceros a las instalaciones sin la autorización previa de la contraparte o anfitrión del invitado, independiente de su condición de parentesco o relación laboral con el anfitrión, lo que será controlado y registrado por el personal de seguridad en los edificios del nivel central, **la** Dirección Regional Metropolitana, y por quien cumpla similares funciones en las restantes Direcciones Regionales.

Áreas seguras:

- Existirán distintas áreas seguras en las instalaciones del Servicio, clasificadas según la criticidad de los activos de información que mantienen (personas, equipos, información en general) y especificadas en el respectivo Inventario de Activos de Información Institucional.
- **El** SERNAC puede definir de forma particular, cualquier otra área que considere segura.

Accesos revocados:

- Cuando un/a funcionario/a o trabajador/a termina su relación laboral con **el** SERNAC, es responsabilidad del Dpto. de Gestión y Desarrollo de Personas, informar **al** Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos de estas situaciones, para proceder a revocar los accesos de acuerdo a sus disposiciones específicas.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Acceso a equipos TI:

- Las salas de servidores y comunicaciones (data center), deben tener un acceso restringido sólo para personal autorizado del Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos. Es responsabilidad de este último mantener actualizada esta información e informar a quien corresponda, de cambios en las condiciones de seguridad.

Retiro de bienes:

- Se encuentra prohibido el retiro de bienes de las oficinas, salvo autorización expresa y por escrito de la Jefatura de **la** Unidad de Servicios Generales **e Infraestructura** o quien subroque en el cargo y/o Jefatura del Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos.
- Se encuentran excluidos de esta indicación los notebooks y equipos móviles que se entregan como equipamiento a los/as funcionarios/as para el adecuado desarrollo de sus funciones, **cabe destacar que, en la actualidad, debido a la contingencia, se facilitan equipos del Servicio a funcionarios/as que no disponen de uno para dar continuidad a las funciones habituales del Servicio** (Directores Regionales, Jefaturas de Departamento, Unidades, Subdirecciones, funcionarios/as del Servicio, entre otros.)

A objeto de dar cumplimiento a la presente política, el Servicio definirá los procedimientos e instrucciones de trabajo específicas que permitan asegurar la correcta implementación y cumplimiento de los principios aquí señalados.

VI. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

La presente Política se aplicará de manera complementaria con las demás políticas internas y gubernamentales definidas para el Servicio, así como otros documentos pertinentes del SERNAC. Toda la documentación que forme parte del Sistema 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 de la Unidad de Servicios Generales e Infraestructura, proponiendo a la Dirección Nacional, las mejoras a implementar o la mantención de ésta.

VIII. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

La difusión de la presente política se realizará mediante **Comunicaciones Internas** informando, a todos/as los/as funcionarios/as del SERNAC, las políticas vigentes, su lugar de almacenamiento e invitándolos/as a revisarlas como parte de sus responsabilidades. Junto a esto, los documentos serán publicados en **el** gestor documental **vigente** y en el Registro de publicación en actos y resoluciones con efectos sobre terceros del sitio web institucional, según corresponda.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2°. **DÉJESE** sin efecto lo establecido en la Resolución Exenta N°**928** del **20** de **noviembre** de **2019**, y todas las anteriores que se hayan dictado en materia de Política de Control de Acceso Físico.

3°. **PUBLÍQUESE** la política que por este acto se aprueba, por el Encargado de Gestión de la Unidad de Servicios Generales e Infraestructura, previa comunicación por parte de la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos, en el Gestor Documental de la Aplicación Web de Gestión de la institución, 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
17:45:03 -04'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

GHS/PHP/CPM/ESJ/SOO/FBV
R.J.:5878

Distribución:

- Gabinete.
- Subdirección Nacional.
- Subdirección Estrategias, Proyectos Institucionales y Servicios Usuarios.
- Direcciones Regionales.
- Fiscalía Administrativa.
- Auditoría Interna.
- Unidad de Servicios Generales e Infraestructura.
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos.
- Oficina de Partes.