



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

### APRUEBA POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR VERSIÓN 6.0.

**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 del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N°215 de 31 de marzo de 2023 que establece la jerarquía documental y los circuitos de aprobación de los mismos; el Decreto N°91 de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República;

### CONSIDERANDO:

**1.** Que, durante los primeros meses de 2024 se actualizó la Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, aprobada mediante Resolución Exenta N° 592/2022, generando la versión 6.0 de la misma, con la finalidad de mantener su vigencia y actualizar las directrices y la organización interna en relación a la seguridad de la información y ciberseguridad.

**2.** Que, el término Política, de acuerdo a la definición entregada en la Resolución Exenta N°260 de fecha 03 de mayo de 2024, que "Establece la Jerarquía Documental y Aprueba Circuitos de Aprobación Documental", es un documento que contiene la declaración expresa de la Dirección Nacional, acorde con la estrategia de la organización, en la que se declaran intenciones y directrices sobre una materia específica y relevante para la gestión de la Institución. Se aprueba a través de Resolución Exenta.

**3.** Que, de acuerdo a la Resolución Exenta antes citada, las políticas serán sometidas a una revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, a cargo de la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos, más una revisión estratégica de la Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía. De manera posterior, se somete al control de legalidad de la Fiscalía Administrativa, área que, en caso de que se encuentren jurídicamente correctos, los remitirá al/la Director/a Nacional para su aprobación mediante Resolución Exenta.

**4.** Que, el artículo 3 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

de los Órganos de la Administración del Estado, dispone que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, en consecuencia, se hace necesaria la aprobación de la ya mencionada Política mediante la correspondiente Resolución.

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

### RESUELVO:

**1.- APRUÉBASE** la versión 6.0 de la "Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad" la que forma parte de esta resolución y se transcribe a continuación:

#### I. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

El Servicio Nacional del Consumidor es la Institución del Estado responsable de promover la defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras, protegiéndolas de conductas y prácticas de las empresas que impactan en sus decisiones. Para ello, buscamos incentivar su participación para conectar con sus necesidades, promoviendo activamente la equidad de género; fomentando la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones, en el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva.

En este sentido es que la Dirección Nacional considera que salvaguardar y proteger los activos de información, es esencial para el desarrollo y la continuidad de los procesos, así como para el logro de su misión y definiciones estratégicas vigentes. Por lo anterior, se compromete a implementar, mantener y fortalecer controles para asegurar la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información institucionales, acorde con la normativa aplicable. La implementación de estos controles, permitirá gestionar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad e instaurar una cultura de seguridad institucional.

Asimismo, la Dirección Nacional asume el compromiso en torno a la gestión de los activos de información relevantes, que pudieran afectar la conformidad de los productos y servicios proporcionados a la ciudadanía, a objeto de asegurar su satisfacción. Para ello, la Institución ha decidido guiarse por los requisitos establecidos en las Normas NCh-ISO 27001:2023 y NCh-ISO 27002:2022, asegurando su consistencia con el Sistema Integrado de Gestión y con el Proceso de Gestión de Riesgos Institucional.

#### II. OBJETIVO GENERAL

Esta política establece las directrices en materia de seguridad de la información y ciberseguridad, definiéndose los siguientes objetivos:

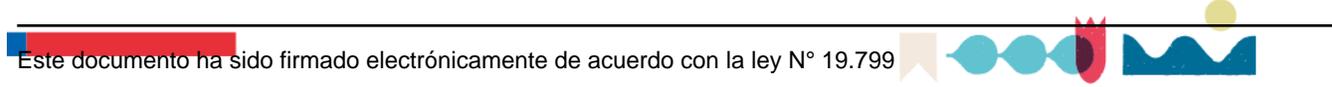
- **Confeccionar y/o actualizar los inventarios de los activos de información relevantes asociados a los procesos de oferta pública**, y otros procesos que la Institución considere necesarios, con la finalidad de evaluar su nivel de protección y criticidad.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- **Realizar un análisis de riesgos sobre los activos de información** que se definan institucionalmente como críticos, con el fin de implementar controles que los permitan mitigar.
- **Desarrollar, de manera permanente, actividades de concientización, educación, formación y difusión** a las personas funcionarias de la Institución, orientadas a crear conciencia, fomentar la responsabilidad individual e instaurar una cultura organizacional de seguridad de la información y ciberseguridad.
- **Establecer mecanismos para identificar y remediar vulnerabilidades** en los activos de información asociados a los procesos de oferta pública y otros procesos que la Institución considere necesarios.
- **Complementar la presente Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, con políticas específicas, procedimientos, instructivos, etc.**, que se integren, tanto de manera metodológica como documental, con el sistema integrado de gestión existente en la Institución.
- **Establecer las condiciones para mantener la continuidad de las operaciones y de la seguridad de la información** en la Institución, durante situaciones de crisis, contingencia o emergencia.

### III. ALCANCE

La presente política será de aplicación **obligatoria en toda la Institución**, tanto para: personas funcionarias, personal a honorarios, practicantes, proveedores y terceros relacionados que tengan acceso a los activos de información, a nivel nacional.

La Política abarca los activos de información asociados a los procesos de oferta pública y otros procesos que la Institución considere relevantes, incluyendo, los impresos o escritos en papel, las personas que participan de los procesos y manejan información, los almacenados electrónicamente, los transmitidos por correo o medios electrónicos, los mostrados en videos o los hablados en una conversación.

Los incumplimientos que den origen a incidentes que afecten la seguridad de los activos de información serán objeto de responsabilidad administrativa para las personas funcionarias del Servicio, en los términos establecidos en el párrafo V del DFL N°29 de 2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo.

En caso de que los incumplimientos constituyan delitos o faltas a la normativa vigente (personas funcionarias, honorarios y terceros relacionados), se acudirá a las instancias civiles o penales, según corresponda.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La estructura de roles para la gestión del sistema, estará constituida de la siguiente manera:

Responsable	Rol	Funciones
Director/a Nacional	Liderar la definición e implementación de la Política General de Seguridad de la Información	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Liderar el compromiso institucional con la Seguridad de la Información y Ciberseguridad.</li><li>2. Generar y entregar lineamientos y criterios generales.</li><li>3. Evaluar el funcionamiento y efectividad del Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad a intervalos planificados.</li><li>4. Evaluar las propuestas y las acciones realizadas por el/la Encargado/ de Ciberseguridad para dar cumplimiento a la Política Nacional de Ciberseguridad.</li><li>5. Asignar recursos, según las necesidades para la Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.</li><li>6. Designar a el/la Encargado/a de Seguridad de la Información, Encargado/a de Ciberseguridad y al Oficial de Seguridad de la Información de la Institución.</li></ol>
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"><li>1. Asesorar al Director Nacional en materias relativas a riesgos asociados a los activos de información, proponiendo acciones para mejorar la seguridad de la información institucional.</li><li>2. Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en particular, en lo referente a las responsabilidades del Encargado/a de Seguridad de la Información, Encargado/a de Ciberseguridad, Oficial de Seguridad de la Información y Responsables de los Dominios de Seguridad.</li><li>3. Monitorear los incidentes y eventos de seguridad de la información, priorizados por el/la Oficial de Seguridad de la Información o Encargado/a de Ciberseguridad.</li></ol>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

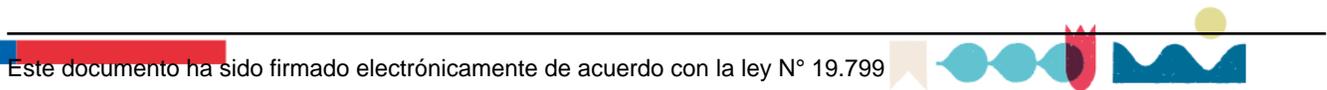
Responsable	Rol	Funciones
Encargado/a de Seguridad de la Información	Encargado/a de la Implementación de la Política General de Seguridad de la Información	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Supervigilar la implementación y mantención del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</li><li>2. Velar por la coherencia e integración de las Políticas de Seguridad de la Información institucionales.</li><li>3. Definir y priorizar acciones para la mantención y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</li><li>4. Gestionar la formulación de planes para asegurar la continuidad del servicio y de la seguridad de la información.</li><li>5. Coordinar y nombrar los miembros del Equipo técnico de Seguridad de la Información.</li><li>6. Apoyar y facilitar el éxito de iniciativas y proyectos en materias de Seguridad de la Información.</li><li>7. Informar y retroalimentar al/la Encargado (a) de Gestión de Riesgos, periódicamente, sobre el análisis de riesgos realizado en materias de Seguridad de la Información, mediante los inventarios de activos de información y la revisión de eventos e incidentes que puedan generar contratiempos en el quehacer institucional, para lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad de los activos de información de la Institución.</li><li>8. Establecer puntos de enlace con las personas encargadas de seguridad de otros organismos públicos y especialistas externos que le permitan estar al tanto de las tendencias, normas y métodos de seguridad.</li></ol>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Responsable	Rol	Funciones
Encargado/a de Ciberseguridad	Responsable del cumplimiento de los lineamientos gubernamentales en materia de Ciberseguridad en el Servicio.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Asesorar, el/la Director/a Nacional, en el análisis e implementación de iniciativas tendientes a dar cumplimiento a la Política Nacional de Ciberseguridad.</li><li>2. Asumir la gestión de los riesgos asociados a la ciberseguridad<sup>1</sup>, incluyendo las actividades orientadas a la protección preventiva de las infraestructuras tecnológicas y sus datos, la detección de vulnerabilidades, anomalías e incidentes, la mitigación del impacto de los mismos, así como la respuesta y recuperación oportuna frente a incidentes que les puedan afectar.</li><li>3. Analizar y proponer las alternativas de estructura orgánica para la ciberseguridad en el SERNAC.</li><li>4. Proponer a el/la Director/a Nacional, cambios a la normativa interna, cuando ésta incide en materias de ciberseguridad, y las modificaciones que sean necesarias para el cumplimiento de la Política Nacional de Ciberseguridad.</li><li>5. Proponer, a el/la Director/a Nacional, formas de coordinación con actores internos y externos en materias de ciberseguridad.</li><li>6. Mantener contacto y revisar periódicamente las información emitida por CSIRT en materias de ciberseguridad.</li></ol>

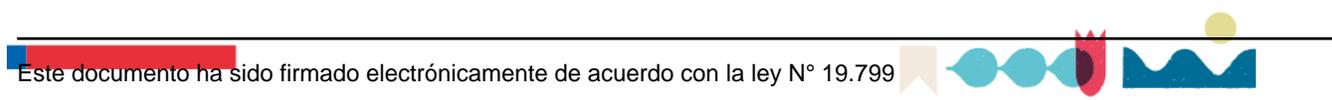
<sup>1</sup> La ciberseguridad busca proteger la información digital contenida en los sistemas informáticos interconectados. Está comprendida dentro de la seguridad de la información.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Responsable	Rol	Funciones
Oficial de Seguridad de la Información	Responsable de cautelar un adecuado resguardo, seguridad y protección de los activos de información en la Institución.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contribuir en la definición e implementación de acciones para la mantención y fortalecimiento de los controles en materia de Seguridad de la Información.</li><li>2. Proponer y revisar políticas, normas y procedimientos de seguridad de la información.</li><li>3. Velar por la continuidad de la seguridad de la información, en situaciones de crisis, emergencias o contingencias.</li><li>4. Asesorar en forma permanente y cercana a las distintas áreas de la Institución en temas referentes a seguridad de la información, velando por el correcto cumplimiento de los estándares definidos.</li><li>5. Coordinar la respuesta a eventos e incidentes que afecten a activos de información institucionales, manteniendo su registro e informando a auditoría interna, cuando corresponda.</li><li>6. Realizar la revisión periódica de los incidentes y eventos de seguridad de la información.</li><li>7. Mantener informado a la persona Encargada de Seguridad de la Información, sobre el estado de la implementación de los controles en materia de seguridad de la información.</li></ol>
Equipo de Administración de Activos de la Información	Responsable de asesorar al Comité en materias de identificación y clasificación de los activos de información Institucionales y sus riesgos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Establecer las actividades y los criterios para la identificación / actualización, caracterización y clasificación de los activos de información institucionales, manteniendo actualizado uno o más inventarios, según el alcance definido.</li><li>2. Realizar el análisis de los riesgos asociados a los activos de información identificados junto con definir los perímetros de seguridad y reglas para su uso aceptable, con la finalidad de mantener la Seguridad de la Información.</li></ol>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Responsable	Rol	Funciones
		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Informar el estado de los activos de la información y sus riesgos a la persona Encargada de Seguridad de la Información.</li><li>4. Velar por que se apliquen los controles a los riesgos identificados.</li><li>5. Mantener actualizada la documentación que establece la metodología para la gestión de los inventarios de activos de información.</li></ol>
Equipo técnico de Seguridad de la Información	Apoyar y monitorear la implementación del sistema a nivel operativo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contribuir en la definición e implementación de acciones para la mantención y fortalecimiento de los controles en materia de Seguridad de la Información.</li><li>2. Revisar y monitorear periódicamente, el avance de la implementación de las acciones en materias de Seguridad de la Información, en cuanto a sus controles de seguridad y el seguimiento de acciones ante eventuales incumplimientos detectados.</li><li>3. Elaborar y coordinar la implementación del Plan de Concientización, Educación y Formación en seguridad de la información.</li><li>4. Convocar a las personas encargadas de dominio para verificar la correcta implementación de los controles de su responsabilidad.</li><li>5. Diseñar y proponer a la persona Encargada de Seguridad de la Información, mejoras en los controles de Seguridad de la Información.</li><li>6. Promover el análisis y levantamiento de documentación de los procesos de la Institución, en temáticas referidas a Seguridad de la Información.</li></ol>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Responsable	Rol	Funciones
Auditoría Interna	Aseguramiento del Sistema de Seguridad de la Información	<ol style="list-style-type: none"><li>Otorgar aseguramiento constante sobre el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</li><li>Retroalimentar sobre el cumplimiento de las recomendaciones y compromisos de los diferentes responsables que intervienen en el Sistema de Seguridad de la Información.</li><li>Asesorar al Equipo técnico de Seguridad de la Información, de manera permanente.</li></ol>
Encargado/a de Dominio	Responsables del cumplimiento, implementación y mejora de los controles de seguridad de la información asociados a su dominio	<ol style="list-style-type: none"><li>Conocer qué requisitos deben cumplir los controles asociados a su dominio, según la NCh ISO 27001 y 27002</li><li>Documentar, implementar, difundir y mejorar el o los controles de seguridad de la información asignados, de acuerdo a los lineamientos de las Normas ISO 27001 y 27002 y las normas administrativas vigentes</li><li>Supervigilar y controlar el cumplimiento, por parte de las personas funcionarias y terceros relacionados, de los controles de seguridad asociados al dominio de su responsabilidad.</li><li>Velar por la coherencia en la implementación de los controles que componen el dominio del cual es responsable, manteniendo evidencia de su implementación.</li><li>Participar en el Comité de Seguridad de la Información cuando sea requerido, dando cuenta del estado de cumplimiento de los controles de seguridad de la información de su responsabilidad.</li></ol>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Responsable	Rol	Funciones
Jefaturas	Implementar las políticas y procedimientos emanados del Sistema de Seguridad de la Información	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Promover y dar cumplimiento a lo establecido en la presente Política y en las que la complementen, a través de los procedimientos e instrucciones que se determinen en materias de seguridad de la información y de ciberseguridad.</li></ol>
Terceros Relacionados <sup>2</sup>	Cumplir con la implementación de la Política de Seguridad de la Información	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cumplir directamente las disposiciones, definiciones e implementación de la Política General de Seguridad de la Información y otros documentos que la complementen, según corresponda a su relación con el Servicio.</li></ol>
Todas las personas funcionarias del SERNAC	Cumplir en la implementación y dar cumplimiento a las normas y procedimientos que emanan de la política de seguridad de la información	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dar cumplimiento a lo establecido en la presente Política y en las que la complementen, además de aplicarlo en su entorno laboral, a través de los procedimientos e instrucciones que se determinen en materias de seguridad de la información y de ciberseguridad.</li><li>2. Alertar de manera oportuna y adecuada al Oficial de Seguridad de la Información, a su 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.</li><li>3. Implementar las medidas de prevención en el relacionamiento con terceros, especialmente en lo que diga relación con la confidencialidad de datos que se genere en virtud de dicha relación. Lo mismo para la debida reserva que deben tener los funcionarios/as, respecto de los datos de que tomen conocimiento en el ejercicio de sus funciones. La referida obligación de reserva debe ser informada por el Servicio e incorporada en la documentación de</li></ol>

<sup>2</sup> Personas, partes o actores externos al Servicio Nacional del Consumidor que se relacionan en el cumplimiento de condiciones contractuales, de convenios de servicio, en la gestión de los procesos del Servicio, entre otros.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Responsable	Rol	Funciones
		los procesos de contratación respectivos o en las políticas que correspondan.

Por su parte, considerando los dominios en materia de Seguridad de la Información, se establecen las siguientes responsables por Dominio:

Dominio	Nombre de Dominio	Cargo
1	Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Director/a Nacional. Encargado/a de Seguridad de la Información.
2	Organización de la Seguridad de la Información	Director/a Nacional / Encargado/a de Seguridad de la Información.
3	Administración de Activos	Encargado/a de Seguridad de la Información (a través del Equipo de Administración de Activos de la Información).
4	Seguridad ligada a los Recursos Humanos	Jefatura del Dpto. de Personas.
5	Seguridad Física y del Ambiente	Jefatura Unidad de Servicios Generales e Infraestructura.
6	Seguridad de las Comunicaciones	Jefatura Departamento de Tecnología e Informática
7	Control de Acceso	Jefatura Departamento de Tecnología e Informática
8	Seguridad de las Operaciones	Jefatura Departamento de Tecnología e Informática
9	Relaciones con el Proveedor	Jefatura de la Unidad de Compras y Abastecimiento.
10	Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas de Información	Jefatura Departamento de Tecnología e Informática



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Dominio	Nombre de Dominio	Cargo
		Jefatura de la Unidad Continuidad Operativa TI. Jefatura Unidad de Desarrollo TI
11	Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información	Oficial de Seguridad de la Información.
12	Aspectos de Seguridad de la Información en la Gestión de la Continuidad del Negocio	Oficial de Seguridad de la Información.
13	Cumplimiento	Equipo Técnico de Seguridad de la Información.

### V. DEFINICIONES Y NORMATIVA VIGENTE

La presente política adopta como referencia, los requisitos definidos en la NCh-ISO 27001:2023, el marco de ciberseguridad del NIST (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de los Estados Unidos) y los requisitos legales, normativos y contractuales, relativos a la seguridad de la información y ciberseguridad, que sean aplicables al Servicio, como el Decreto Supremo N° 83/2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba la norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos y la Política Nacional de Ciberseguridad.

Las definiciones relacionadas con la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, se encontrarán disponibles en el Repositorio Documental vigente, determinado por la Institución.

### 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 de SERNAC. Toda la documentación que forme parte del Sistema de Seguridad de la Información se desarrollará, de manera integrada, siguiendo los criterios, formatos y metodologías establecidas en el marco del Sistema de Gestión de Calidad Institucional. Especial relación ha de aplicarse con la Política de Gestión de la Calidad y de Gestión de Riesgos.

### VII. REVISIONES

Con el fin de asegurar su vigencia, actualización y mejora continua, la presente Política será revisada al menos una vez por año o cuando existan cambios sustanciales en el contexto externo o interno que impacten en los lineamientos de seguridad de la información y/o ciberseguridad. Esta actualización será realizada por el Oficial de Seguridad de la Información junto al Equipo técnico de Seguridad de la Información, proponiendo su actualización al Encargado de



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Seguridad de la Información, para ser presentada posteriormente a el/la Director/a Nacional.

### VIII. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

La presente política se difundirá mediante comunicaciones internas a todas las personas funcionarias de SERNAC, indicando su lugar de almacenamiento e invitándolos a revisarla como parte de sus responsabilidades. Junto a esto, los documentos serán publicados en el gestor documental institucional vigente y en el registro de publicación en actos y resoluciones con efectos sobre terceros del sitio web institucional, según corresponda.

### IX. COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Comité de Seguridad de la Información estará conformado por las siguientes personas titulares, o por quienes los subroguen o reemplacen, de los siguientes cargos:

- Director/a Nacional.
- Encargado/a de Seguridad de la Información.
- Subdirector/a de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía.
- Representante del Gabinete.
- Jefatura Departamento de Personas.
- Jefatura Auditoría Interna.
- Jefatura de la Fiscalía Administrativa.
- Jefatura Departamento de Tecnología e Informática.
- Jefe/a Unidad Continuidad Operativa TI.
- Encargado/a de Ciberseguridad.
- Oficial de Seguridad de la Información.
- Encargado/a de Riesgos.

El Comité de Seguridad de la Información del Servicio Nacional del Consumidor estará presidido por el/a Director/a Nacional, o quien lo reemplace o subrogue, y por cada sesión se elaborará un acta de la sesión respectiva. El Comité de Seguridad de la Información sesionará al menos dos veces al año.

Cuando se requiera tomar decisiones, el quórum mínimo de participación deberá estar conformado por el: Director Nacional o representante, Encargado/a de Seguridad de la Información o representante, Subdirector/a de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía o representante y las personas encargada/s de dominio relacionadas con la decisión en cuestión.

### X. EQUIPOS TÉCNICOS DE APOYO

a) El **Equipo Técnico en Seguridad de la Información** estará conformado por las siguientes personas titulares, o por quienes los subroguen o reemplacen, de los siguientes cargos:

- Jefatura de Auditoría Interna.
- Jefatura Unidad de Continuidad Operativa TI
- Encargado/a de Ciberseguridad
- Oficial de Seguridad de la Información.

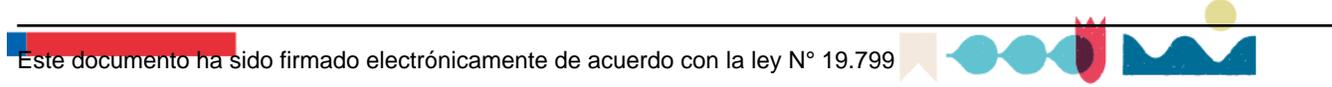
El Equipo Técnico en Seguridad de la Información estará liderado por la persona Encargada de Seguridad de la Información, o quien la reemplace.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

b) El **Equipo de Administración de Activos de la Información** estará conformado por las siguientes personas titulares, o por quienes los subroguen o reemplacen, de los siguientes cargos:

- Jefatura Unidad de Servicios Generales e Infraestructura.
- Jefatura Unidad de Gobierno de Datos e Inteligencia de Negocios.
- Encargado/a de la Administración de Sistemas.

El Equipo de Administración de Activos de la Información estará liderado por la persona Encargada de la Seguridad de la Información, o quien la reemplace.

### XI. CONTROL DE CAMBIOS

Sección del documento	Descripción del cambio
<b>Todo el documento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se incorpora lenguaje inclusivo.</li><li>• Se agrega en la denominación de la política el concepto "ciberseguridad".</li></ul>
<b>I. Declaración Institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualiza misión del SERNAC.</li><li>• Se mejora la redacción del compromiso institucional en materia de seguridad de la información.</li></ul>
<b>IV. Roles y responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se elimina delegación de firma de las Políticas en el Encargado de Seguridad de la Información</li><li>• Se establece un equipo técnico de seguridad de la información, en reemplazo del Comité Operativo.</li><li>• Se establece un Equipo de Administración de Activos de la Información.</li><li>• Se revisan y precisan las responsabilidades del Encargado/a de Seguridad de la información, Comité de Seguridad de la Información, Oficial de Seguridad de la Información, Encargados/as de Dominio.</li><li>• Se adecuan los integrantes del Comité de Seguridad de la Información, según organigrama vigente.</li></ul>
<b>V. Definiciones y normativa vigente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se incorpora el marco de ciberseguridad del NIST.</li></ul>
<b>IX. Comité de seguridad de la información y equipos de apoyo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se incorpora esta sección que determina los integrantes del Comité de Seguridad de la Información y de los Equipos de apoyo en seguridad de la información (Técnico de Seguridad de la Información y Equipo de Administración de Activos de Información).</li></ul>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2°. DISPÓNESE** que las modificaciones que se establezcan a la referida política se formalizarán a través del correspondiente acto administrativo.

**3° DESÍGNASE** como responsables de los dominios de seguridad, a las personas funcionarias que desempeñen los cargos señalados en el punto IV de la presente política.

**4° DESÍGNASE** como integrantes del Comité de Seguridad de la Información y Equipos de Apoyo a las personas funcionarias que desempeñen los cargos señalados en el punto IX de la presente política.

**5°. DÉJESE** sin efecto la Resolución Exenta N°592/2022, que aprueba la Política General de Seguridad de la Información en su versión 5.0.

**6°. DÉJESE** constancia en el sistema digital de registro de la oficina de partes, en la ventana comentario, correspondiente a la resolución referida, "que a través del presente acto administrativo se deja sin efecto o modifica (según corresponda) la resolución anterior".

**7°. PUBLÍQUESE** en el repositorio documental institucional vigente para su control y uso.

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

RME/CAV/fvv/slg/cgy/rgm

Distribución:

- Gabinete
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen
- Fiscalía Administrativa -
- Auditoría Interna
- Coordinación de Género e Inclusión
- Coordinación Regional
- Direcciones Regionales SERNAC
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Consumo Financiero
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Subdirección de Estrategias y Servicios a la Ciudadanía
- División de Gestión y Desarrollo Institucional
- Oficina de Partes y Gestión Documental
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QYKA92-885>

