

**APRUEBA "POLÍTICA DE DESARROLLO SEGURO VERSIÓN 1.0", DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00929**

**SANTIAGO, 20 NOV 2019**

**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°763, de fecha 27 de septiembre de 2019, 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 en el Servicio, es necesario "Complementar la Política de Seguridad de la Información, con las políticas específicas, procedimientos, instructivos, etc. que permitan particular 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 a lo que dispone la Resolución Exenta N° 73 de fecha 01 de febrero de 2018, que Establece la Jerarquía Documental y Aprueba Circuitos de Aprobación en el Servicio Nacional del Consumidor, las Políticas son una forma de expresión formal de la Dirección y proporcionan un marco de referencia para los objetivos propuestos según la materia.

5. Que, conforme la resolución señalada en el considerando anterior, las Políticas serán elaborados por el Jefe del respectivo Centro de Responsabilidad, para posteriormente pasar por la revisión técnica del Subdirector respectivo y el Jefe de Planificación Estratégica y Calidad para luego ser revisados, respecto a su juridicidad, por 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 ya mencionada política, mediante el correspondiente acto administrativo.

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

## **RESUELVO:**

**1°. APRUÉBASE**, a contar de esta fecha, la "Política de Desarrollo Seguro", versión 1.0, 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 considera que los criterios y reglas de seguridad de la información, deben estar presentes en el desarrollo de software y sistemas, tanto internos como externos, de la Institución; incluyéndose en todo su ciclo de vida.

## II. OBJETIVO GENERAL

Establecer reglas y criterios de desarrollo seguro, tanto para los sistemas y software desarrollados al interior de la institución, como para aquellos externalizados; otorgando lineamientos de supervisión y monitoreo para dichas actividades. Además, considera definiciones para la aplicación del control de cambios, revisiones técnicas, pruebas de seguridad y de aceptación, criterios relacionados para los nuevos sistemas y sus actualizaciones; componentes esenciales de apoyo a los procesos que permiten el cumplimiento de los objetivos del Servicio Nacional del Consumidor.

## 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.

El presente documento es de alcance nacional y aplica a todos los servicios, arquitectura, softwares y sistemas de información, desarrollados, tanto de forma interna como externa a la Institución y durante todo su ciclo de vida.

## IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

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

Responsable	Rol	Funciones
Director/a Nacional	Liderar la definición e implementación de la Política de Desarrollo Seguro	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Generar lineamientos y criterios generales.</li><li>2. Aprobar la Política de Desarrollo Seguro y sus actualizaciones.</li><li>3. Asignar recursos según se requiera, de acuerdo a las materias que aborda este documento, respecto a la gestión de la Seguridad de la Información en las actividades de Desarrollo.</li></ol>

<p>Comité de Seguridad de la Información</p>	<p>Coordinar los avances en la implementación y funcionamiento de la Política y sus Procedimientos</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Asesorar al Director Nacional en materias relativas a la seguridad de los activos de información.</li><li>2. Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</li><li>3. Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en particular lo referente a desarrollo seguro.</li></ol>
<p>Encargado/a de Seguridad de la Información</p>	<p>Gestionar la implementación de la Política de Desarrollo Seguro</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hacer gestión para la implementación, registro y control de la Política de Desarrollo Seguro y sus procedimientos asociados.</li><li>2. Coordinar el análisis, levantamiento y documentación de los procesos de la Institución en temáticas referidas a desarrollo seguro.</li><li>3. Coordinar la difusión de la presente política, según lo indicado en el punto VIII de este documento.</li></ol>
<p>Oficial de Seguridad de la Información</p>	<p>Asesorar y apoyar en temáticas relacionadas a desarrollo seguro</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2. Proponer el diseño de políticas, normas y procedimientos de seguridad de la información.</li><li>3. Controlar los niveles de desarrollo Seguro institucionales.</li></ol>

Jefes de Proyecto e Ingenieros de Desarrollo de Software	Responsables de las acciones TI implementadas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Velar por el fiel cumplimiento de las acciones tecnológicas implementadas por la Unidad Gestión de Proyectos TI, de acuerdo a los lineamientos que de esta política se pueden desprender.</li><li>2. Coordinarse adecuadamente con el Fiscal del Servicio respecto a los temas relacionados con propiedad intelectual de los programas que se desarrollen y en temáticas relacionadas con dicha temática.</li></ol>
Fiscalía Administrativa	Responsable de la propiedad intelectual de SERNAC	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar el fiel cumplimiento de las disposiciones de la Política de Propiedad Intelectual y de actuar de contraparte del Director Nacional en la materia.</li><li>2. Tramitar y registrar cualquier tipo de recurso administrativo o judicial relacionado con materias de propiedad intelectual (inscripciones, registros, defensas, etc.).</li></ol>
Funcionarios del SERNAC	Colaborar en la implementación y dar cumplimiento a lo establecido en la Política de Desarrollo Seguro y sus procedimientos	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.
Terceros relacionados <sup>1</sup>	Colaborar con la implementación de la Política de Desarrollo Seguro	Colaborar directamente con el cumplimiento de las disposiciones, definiciones e implementación de la Política de Desarrollo Seguro.

<sup>1</sup> 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.

## 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 materias de desarrollo seguro, bajo las siguientes especificaciones:

### **Controles de cambios del sistema**

Los cambios a los sistemas dentro del ciclo de vida del software se deberán controlar mediante el uso de procedimientos de control de cambios formales, con el fin de garantizar la integridad del sistema, las aplicaciones y productos, desde las primeras etapas del diseño y a través de todos los esfuerzos de mantenimiento posteriores.

### **Entorno de desarrollo seguro**

Un entorno de desarrollo seguro es la implementación de una metodología de trabajo, que incluye a personas, procesos y tecnologías que tiene como fin último asegurar que los productos tecnológicos se diseñen, construyan, prueben y funcionen, en un ambiente controlado, en términos de seguridad de la información.

Se deberán establecer y proteger adecuadamente los entornos de desarrollo seguro, para las labores de desarrollo e integración de sistemas que abarcan todo su ciclo de vida.<sup>2</sup>

### **Desarrollo externalizado**

Se deberá supervisar y monitorear la actividad del desarrollo externalizado del software. En particular supervisar y monitorear disposiciones de licenciamiento, derechos de propiedad de código y de propiedad intelectual relacionados al contenido externalizado, es decir, establecer acuerdos con empresas externas que resguarden la propiedad intelectual y la confidencialidad de la información manejada en los proyectos.

### **Pruebas de seguridad del sistema**

Durante el desarrollo se deberán realizar las pruebas necesarias y suficientes para acreditar que las funcionalidades de la aplicación, cumplen con las restricciones de seguridad declaradas en la definición del plan de prueba de

---

<sup>2</sup> Ver Procedimiento para la habilitación de entornos o ambientes.

seguridad de sistemas. De esta manera, se asegura el cumplimiento de los criterios y reglas de seguridad, que se deben resguardar.

## **Pruebas de aceptación del sistema**

Se deberá establecer un plan de pruebas de aceptación funcional, además de criterios de aceptación a los resultados obtenidos del plan de pruebas. Esto se debe considerar tanto para desarrollos nuevos, como para actualizaciones o mantenimientos evolutivos de los mismos.

## **Capacitación**

La puesta en producción de los sistemas de información, sean éstos contruidos internamente o adquiridos a terceros, deberán siempre considerar la realización de actividades de capacitación dirigida a usuarios finales, administradores de plataforma y a la Mesa de Ayuda TI.

## **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 Gestión de Seguridad de la Información, se desarrollará bajo los criterios, formatos y metodologías existentes en el marco del Sistema de Gestión Institucional.

Especial relación ha de aplicarse con la Política de Gestión de la Calidad, la de Gestión de Riesgos, la General de Seguridad de la Información y la de Propiedad Intelectual, debiendo mantenerse la debida coordinación entre los responsables de todas las políticas señaladas y el Jefe de Proyecto e Ingenieros de Desarrollo de Software.

## **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 de Seguridad de la Información, proponiendo a la Dirección Nacional, las mejoras a implementar o la mantención de ésta.

La forma de verificar la realización de esta revisión, será el acta del Comité de Seguridad de la Información, de la sesión correspondiente.

## VIII. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

La difusión de la presente política se realizará mediante comunicaciones internas informando, a todos los funcionarios de 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 gestor documental institucional y en el Registro de publicación en actos y resoluciones con efectos sobre terceros del sitio web institucional, según corresponda.

**2º. PUBLÍQUESE** la política que mediante el presente acto administrativo se aprueba, en el Gestor Documental de la Aplicación Web de Gestión de la Institución, para su control y uso.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE y ARCHIVESE**



**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

**APRUEBA "POLÍTICA DE DESARROLLO SEGURO VERSIÓN 1.0", DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00929**

**SANTIAGO, 20 NOV 2019**

**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°763, de fecha 27 de septiembre de 2019, 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 en el Servicio, es necesario "Complementar la Política de Seguridad de la Información, con las políticas específicas, procedimientos, instructivos, etc. que permitan particular 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 a lo que dispone la Resolución Exenta N° 73 de fecha 01 de febrero de 2018, que Establece la Jerarquía Documental y Aprueba Circuitos de Aprobación en el Servicio Nacional del Consumidor, las Políticas son una forma de expresión formal de la Dirección y proporcionan un marco de referencia para los objetivos propuestos según la materia.

5. Que, conforme la resolución señalada en el considerando anterior, las Políticas serán elaborados por el Jefe del respectivo Centro de Responsabilidad, para posteriormente pasar por la revisión técnica del Subdirector respectivo y el Jefe de Planificación Estratégica y Calidad para luego ser revisados, respecto a su juridicidad, por 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 ya mencionada política, mediante el correspondiente acto administrativo.

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

## **RESUELVO:**

**1°. APRUÉBASE**, a contar de esta fecha, la "Política de Desarrollo Seguro", versión 1.0, 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 considera que los criterios y reglas de seguridad de la información, deben estar presentes en el desarrollo de software y sistemas, tanto internos como externos, de la Institución; incluyéndose en todo su ciclo de vida.

## II. OBJETIVO GENERAL

Establecer reglas y criterios de desarrollo seguro, tanto para los sistemas y software desarrollados al interior de la institución, como para aquellos externalizados; otorgando lineamientos de supervisión y monitoreo para dichas actividades. Además, considera definiciones para la aplicación del control de cambios, revisiones técnicas, pruebas de seguridad y de aceptación, criterios relacionados para los nuevos sistemas y sus actualizaciones; componentes esenciales de apoyo a los procesos que permiten el cumplimiento de los objetivos del Servicio Nacional del Consumidor.

## 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.

El presente documento es de alcance nacional y aplica a todos los servicios, arquitectura, softwares y sistemas de información, desarrollados, tanto de forma interna como externa a la Institución y durante todo su ciclo de vida.

## IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

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

Responsable	Rol	Funciones
Director/a Nacional	Liderar la definición e implementación de la Política de Desarrollo Seguro	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Generar lineamientos y criterios generales.</li><li>2. Aprobar la Política de Desarrollo Seguro y sus actualizaciones.</li><li>3. Asignar recursos según se requiera, de acuerdo a las materias que aborda este documento, respecto a la gestión de la Seguridad de la Información en las actividades de Desarrollo.</li></ol>

<p>Comité de Seguridad de la Información</p>	<p>Coordinar los avances en la implementación y funcionamiento de la Política y sus Procedimientos</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Asesorar al Director Nacional en materias relativas a la seguridad de los activos de información.</li><li>2. Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</li><li>3. Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en particular lo referente a desarrollo seguro.</li></ol>
<p>Encargado/a de Seguridad de la Información</p>	<p>Gestionar la implementación de la Política de Desarrollo Seguro</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hacer gestión para la implementación, registro y control de la Política de Desarrollo Seguro y sus procedimientos asociados.</li><li>2. Coordinar el análisis, levantamiento y documentación de los procesos de la Institución en temáticas referidas a desarrollo seguro.</li><li>3. Coordinar la difusión de la presente política, según lo indicado en el punto VIII de este documento.</li></ol>
<p>Oficial de Seguridad de la Información</p>	<p>Asesorar y apoyar en temáticas relacionadas a desarrollo seguro</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2. Proponer el diseño de políticas, normas y procedimientos de seguridad de la información.</li><li>3. Controlar los niveles de desarrollo Seguro institucionales.</li></ol>

Jefes de Proyecto e Ingenieros de Desarrollo de Software	Responsables de las acciones TI implementadas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Velar por el fiel cumplimiento de las acciones tecnológicas implementadas por la Unidad Gestión de Proyectos TI, de acuerdo a los lineamientos que de esta política se pueden desprender.</li><li>2. Coordinarse adecuadamente con el Fiscal del Servicio respecto a los temas relacionados con propiedad intelectual de los programas que se desarrollen y en temáticas relacionadas con dicha temática.</li></ol>
Fiscalía Administrativa	Responsable de la propiedad intelectual de SERNAC	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar el fiel cumplimiento de las disposiciones de la Política de Propiedad Intelectual y de actuar de contraparte del Director Nacional en la materia.</li><li>2. Tramitar y registrar cualquier tipo de recurso administrativo o judicial relacionado con materias de propiedad intelectual (inscripciones, registros, defensas, etc.).</li></ol>
Funcionarios del SERNAC	Colaborar en la implementación y dar cumplimiento a lo establecido en la Política de Desarrollo Seguro y sus procedimientos	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.
Terceros relacionados <sup>1</sup>	Colaborar con la implementación de la Política de Desarrollo Seguro	Colaborar directamente con el cumplimiento de las disposiciones, definiciones e implementación de la Política de Desarrollo Seguro.

<sup>1</sup> 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.

## 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 materias de desarrollo seguro, bajo las siguientes especificaciones:

### **Controles de cambios del sistema**

Los cambios a los sistemas dentro del ciclo de vida del software se deberán controlar mediante el uso de procedimientos de control de cambios formales, con el fin de garantizar la integridad del sistema, las aplicaciones y productos, desde las primeras etapas del diseño y a través de todos los esfuerzos de mantenimiento posteriores.

### **Entorno de desarrollo seguro**

Un entorno de desarrollo seguro es la implementación de una metodología de trabajo, que incluye a personas, procesos y tecnologías que tiene como fin último asegurar que los productos tecnológicos se diseñen, construyan, prueben y funcionen, en un ambiente controlado, en términos de seguridad de la información.

Se deberán establecer y proteger adecuadamente los entornos de desarrollo seguro, para las labores de desarrollo e integración de sistemas que abarcan todo su ciclo de vida.<sup>2</sup>

### **Desarrollo externalizado**

Se deberá supervisar y monitorear la actividad del desarrollo externalizado del software. En particular supervisar y monitorear disposiciones de licenciamiento, derechos de propiedad de código y de propiedad intelectual relacionados al contenido externalizado, es decir, establecer acuerdos con empresas externas que resguarden la propiedad intelectual y la confidencialidad de la información manejada en los proyectos.

### **Pruebas de seguridad del sistema**

Durante el desarrollo se deberán realizar las pruebas necesarias y suficientes para acreditar que las funcionalidades de la aplicación, cumplen con las restricciones de seguridad declaradas en la definición del plan de prueba de

---

<sup>2</sup> Ver Procedimiento para la habilitación de entornos o ambientes.

seguridad de sistemas. De esta manera, se asegura el cumplimiento de los criterios y reglas de seguridad, que se deben resguardar.

## **Pruebas de aceptación del sistema**

Se deberá establecer un plan de pruebas de aceptación funcional, además de criterios de aceptación a los resultados obtenidos del plan de pruebas. Esto se debe considerar tanto para desarrollos nuevos, como para actualizaciones o mantenimientos evolutivos de los mismos.

## **Capacitación**

La puesta en producción de los sistemas de información, sean éstos contruidos internamente o adquiridos a terceros, deberán siempre considerar la realización de actividades de capacitación dirigida a usuarios finales, administradores de plataforma y a la Mesa de Ayuda TI.

## **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 Gestión de Seguridad de la Información, se desarrollará bajo los criterios, formatos y metodologías existentes en el marco del Sistema de Gestión Institucional.

Especial relación ha de aplicarse con la Política de Gestión de la Calidad, la de Gestión de Riesgos, la General de Seguridad de la Información y la de Propiedad Intelectual, debiendo mantenerse la debida coordinación entre los responsables de todas las políticas señaladas y el Jefe de Proyecto e Ingenieros de Desarrollo de Software.

## **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 de Seguridad de la Información, proponiendo a la Dirección Nacional, las mejoras a implementar o la mantención de ésta.

La forma de verificar la realización de esta revisión, será el acta del Comité de Seguridad de la Información, de la sesión correspondiente.

## VIII. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

La difusión de la presente política se realizará mediante comunicaciones internas informando, a todos los funcionarios de 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 gestor documental institucional y en el Registro de publicación en actos y resoluciones con efectos sobre terceros del sitio web institucional, según corresponda.

**2º. PUBLÍQUESE** la política que mediante el presente acto administrativo se aprueba, en el Gestor Documental de la Aplicación Web de Gestión de la Institución, para su control y uso.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE y ARCHIVESE**



**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

**SERNAC NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
DIRECTOR NACIONAL

**SERNAC NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
FISCALIA ADMINISTRATIVA

**SERNAC NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
JEFE DEPTO. DE PLANIFICACION Y DESARROLLO ESTRATEGICO  
R.ZG/PHP/RM/ESTRATEGICO  
R.J.: 5259

Distribución:

- Gabinete
- Fiscalía Administrativa
- Auditoría Interna
- Unidad de Control de Gestión y Mejoramiento de Procesos.
- Direcciones Regionales.
- Subdirección Nacional.
- Subdirección Jurídica.
- Subdirección Estrategia y Proyectos Institucionales.
- Oficina de Partes.