

**APRUEBA "POLÍTICA DE  
SEGREGACIÓN DE FUNCIONES V. 2.0",  
DEL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00901**

**SANTIAGO, 15 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; 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; el Decreto Supremo 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; las Resoluciones Exentas N° 948 de 2018 y N° 763 de 2019; la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que con fecha 28 de diciembre de 2019, este Servicio aprobó la Política de Segregación de Funciones, mediante Resolución Exenta N° 948 de 2018.

2. Que, mediante Resolución Exenta N° 763, de fecha 27 de septiembre de 2019, se aprobó la V. 3.0 de la Política General de Seguridad de la Información, lo que hace necesario modificar la resolución indicada en el considerando anterior.

3. Que, de acuerdo a los objetivos de la "Política General de Seguridad de la Información V. 3.0" señalada en el considerando precedente, se estableció que para la implementación paulatina de un Sistema de Seguridad de la Información es necesario "complementar la presente Política General 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".

4. Que en la misma resolución exenta señalada se constituyó el Comité de Seguridad de la Información el cual es responsable de la implementación y mantención del Sistema de Seguridad de la Información.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. Que, conforme lo señala la normativa referida, se hace necesario aprobar una nueva versión de la ya mencionada política, mediante el correspondiente acto administrativo.

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

## RESUELVO:

**1°.** **APRUÉBASE** la "Política de Segregación de Funciones" versión 2.0 del Servicio Nacional del Consumidor, 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.**

Es en este sentido que la Dirección Nacional considera que la segregación de funciones, es esencial para el desarrollo de sus procesos y facultades, pues su finalidad es establecer una adecuada segregación de los deberes y áreas de responsabilidad en conflicto, para reducir las oportunidades de modificación o uso indebido o no autorizado, de manera intencional o fortuita, de los activos de la información del Servicio.

## II. OBJETIVO GENERAL

El objetivo de la presente política es establecer una adecuada segregación de los deberes y áreas de responsabilidad en conflicto y en potencial conflicto, para reducir las oportunidades de modificación o uso indebido o no autorizado, de manera intencional o fortuita, de los activos de la información del Servicio, conforme a la normativa vigente, los procesos y facultades institucionales.

## III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

La presente política será de aplicación obligatoria a toda la Institución, sus procesos, directivos, funcionarios y terceros, y se deberá observar, especialmente, por aquellas Subdirecciones, Divisiones, Departamentos, Unidades que ejerzan aquellas facultades y funciones administrativas que, al momento de la vigencia de esta política deban, de acuerdo a la normativa o jurisprudencia respectiva, llevarse a cabo de manera independiente, separada y/o excluyente.

Podrán existir exclusiones a la segregación de funciones en la aplicación de los procedimientos, las que deberán ser conocidas y autorizadas por el Oficial de Seguridad de la Información Institucional y la Fiscalía Administrativa, siempre y cuando no vulneren la normativa vigente.

En estos casos, se deberán considerar controles como el monitoreo de actividades o tareas, seguimientos de auditoría y/o supervisiones jerárquicas.

## IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Responsable	Rol	Funciones
Director Nacional	Liderar la definición e implementación de la Política de Segregación de Funciones	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Generar lineamientos y criterios generales.</li><li>2. Aprobar políticas institucionales.</li><li>3. Asignar recursos según corresponda, para la segregación de funciones.</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 la seguridad de los activos de información.</li><li>2. Implementar y mantener el Sistema de Seguridad de la Información.</li><li>3. Revisar periódicamente el Sistema de Seguridad de la Información, en particular lo referente a la segregación de funciones.</li></ol>

<p>Encargado de Seguridad de la Información</p>	<p>Gestionar la implementación de la Política de Segregación de Funciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer gestión para la implementación, registro y control de la Política de Segregación de Funciones y sus procedimientos asociados.</li> <li>2. Coordinar el análisis, levantamiento y documentación de los procesos de la Institución en temáticas referidas a la segregación de funciones.</li> <li>3. Preparar instrucciones para la seguridad de los activos de información, respecto a la segregación de funciones.</li> <li>4. Coordinar la difusión de la presente política, según lo indicado en el punto VIII de este documento.</li> <li>5. <b>Diseñar e implementar</b> políticas, normas y procedimientos <b>relativos a la segregación de funciones.</b></li> </ol>
<p>Oficial de Seguridad de la Información</p>	<p>Asesorar y apoyar en temáticas relacionadas a la segregación de funciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesorar en forma permanente y cercana a las distintas áreas de la Institución en temas <b>referidos a la segregación de funciones.</b></li> <li>2. <b>Coordinar la respuesta a incidentes que afecten la segregación de funciones.</b></li> </ol>
<p>Jefatura <b>de la Unidad Continuidad Operativa TI, Jefes de Proyectos e Ingenieros de Desarrollo de Software</b></p>	<p>Responsable de las acciones TI implementadas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velar por el fiel cumplimiento de las acciones tecnológicas implementadas por <b>la Unidad Continuidad Operativa TI</b>, de acuerdo a los lineamientos que de esta política se pueden desprender.</li> </ol>
<p><b>Auditoría Interna</b></p>	<p><b>Aseguramiento del Sistema de Seguridad de la Información, especialmente, en materia de segregación de funciones</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Otorgar aseguramiento constante sobre el desarrollo de la presente política.</b></li> <li>2. <b>Retroalimentar sobre el cumplimiento de las recomendaciones y compromisos de los diferentes responsables que intervienen en el cumplimiento de esta política.</b></li> <li>3. <b>Asesorar al Comité Operativo de Seguridad de la Información cuando sea necesario.</b></li> </ol>
<p>Jefaturas y <b>Coordinadores(as)</b></p>	<p>Implementar las políticas y procedimientos relacionados a la segregación de funciones</p>	<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 y aplicarlo en su entorno laboral, a través de los procedimientos e instrucciones.</li> <li>2. <b>Además, tanto las jefaturas como los funcionarios tienen la obligación de alertar de manera oportuna y adecuada a la jefatura directa, cualquier situación que atente contra lo establecido en esta política o pueda poner en riesgo la continuidad de los procesos.</b></li> </ol>

<b>Terceros relacionados<sup>1</sup></b>	<b>Colaborar con la implementación de la Política de segregación de funciones</b>	<b>Colaborar directamente con el cumplimiento de las disposiciones, definiciones e implementación de la Política.</b>
Funcionarios/as y demás trabajadores del SERNAC	Colaborar en la implementación y dar cumplimiento a las normas y procedimientos que emanan de la Política de segregación de funciones	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dar cumplimiento a lo establecido en la presente Política y en las que la complementen y aplicarlo en su entorno laboral.</li><li>2. Alertar de manera oportuna y adecuada a la jefatura directa, cualquier situación que atente contra lo establecido en esta política o pueda poner en riesgo la continuidad de los procesos.</li></ol>
Fiscalía Administrativa	Pronunciarse en las materias de su competencia.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pronunciarse, según corresponda, en las materias de su competencia respecto a las definiciones establecidas en la presente Política.</li></ol>

## V. DEFINICIÓN Y NORMATIVAS VIGENTES

El Servicio Nacional del Consumidor ha establecido los siguientes lineamientos para dar cumplimiento a la segregación de funciones, los cuales representan la visión de la Institución en cuanto a la protección de sus activos de Información:

- 1) Los manuales, procedimientos e instructivos deberán fijar la segregación de funciones y responsabilidades en el apartado del flujo o descripción de actividades, conforme a los lineamientos para la aplicación de la Norma ISO 9001/2015, los formatos establecidos por la coordinación institucional de la implementación de la norma en comento y la normativa vigente sobre la estructura organizacional y facultades institucionales.
- 2) Se deben separar los roles de elaboración, aprobación y auditoría sobre una misma tarea, no pudiendo ser ejecutadas por una misma persona o por función de dependencia de mando, en el último caso.
- 3) Cualquier conflicto de intereses o de incompatibilidad de funciones, debe ser informado a la Fiscalía Administrativa para que sea este ente quien recomiende las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente.

Sobre aspectos relativos a tecnologías de la información:

- 4) Toda acción en la que los funcionarios tengan acceso a la infraestructura tecnológica y a los sistemas de información, debe contar con una definición clara de los roles y responsabilidades, así como del nivel de acceso y los privilegios correspondientes, con el fin de reducir y evitar el uso no autorizado o modificación sobre los activos de información institucionales.
- 5) Los sistemas de disponibilidad del Servicio deben implementar reglas de acceso, con el fin de que exista segregación de funciones entre quien

<sup>1</sup> Externos contratados que presten servicios y tengan acceso a información y recursos de la institución, alumnos en práctica, pasantes y/o tesisistas.

- administre, opere, mantenga, audite y, en general, tenga la posibilidad de acceder a los sistemas de información, así como entre quien otorga el privilegio y quien lo utiliza.
- 6) Los módulos ejecutables nunca deberán ser trasladados directamente de los ambientes de pruebas (o preproducción) a los ambientes de producción, sin que previamente sean compilados por el área asignada para tal efecto, que en ningún caso deberá ser el área de desarrollo.
  - 7) El nivel de súper usuario de los sistemas debe tener un control dual, de tal forma que exista una supervisión a las actividades realizadas por el administrador del sistema. Esto permitirá que todas las acciones realizadas en las plataformas, queden registradas en una bitácora.
  - 8) Deben estar claramente segregadas las funciones de Desarrolladores, Administrador de Base de Datos, Administrador de Redes y Telecomunicaciones, Administrador de Sistemas, Soporte mesa de ayuda, Arquitecto TI y Jefes de Proyecto.

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

**2°. DÉJESE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N° 948 de 2018, de este Servicio, atendido lo anteriormente resuelto.

**3°. DISPÓNESE** que las definiciones que se establezcan a la referida política, se formalizarán a través del correspondiente acto administrativo.

**4°. PUBLÍQUESE** en el gestor documental de la aplicación *web* de gestión y en el Registro de publicación de actos y resoluciones con efectos sobre terceros del Portal de Transparencia Activa de este Servicio.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE y ARCHÍVESE**



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

**APRUEBA "POLÍTICA DE  
SEGREGACIÓN DE FUNCIONES V. 2.0",  
DEL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00901**

**SANTIAGO, 15 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; 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; el Decreto Supremo 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; las Resoluciones Exentas N° 948 de 2018 y N° 763 de 2019; la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que con fecha 28 de diciembre de 2019, este Servicio aprobó la Política de Segregación de Funciones, mediante Resolución Exenta N° 948 de 2018.

2. Que, mediante Resolución Exenta N° 763, de fecha 27 de septiembre de 2019, se aprobó la V. 3.0 de la Política General de Seguridad de la Información, lo que hace necesario modificar la resolución indicada en el considerando anterior.

3. Que, de acuerdo a los objetivos de la "Política General de Seguridad de la Información V. 3.0" señalada en el considerando precedente, se estableció que para la implementación paulatina de un Sistema de Seguridad de la Información es necesario "complementar la presente Política General 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".

4. Que en la misma resolución exenta señalada se constituyó el Comité de Seguridad de la Información el cual es responsable de la implementación y mantención del Sistema de Seguridad de la Información.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. Que, conforme lo señala la normativa referida, se hace necesario aprobar una nueva versión de la ya mencionada política, mediante el correspondiente acto administrativo.

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

## RESUELVO:

**1°.** **APRUÉBASE** la "Política de Segregación de Funciones" versión 2.0 del Servicio Nacional del Consumidor, 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.***

Es en este sentido que la Dirección Nacional considera que la segregación de funciones, es esencial para el desarrollo de sus procesos y facultades, pues su finalidad es establecer una adecuada segregación de los deberes y áreas de responsabilidad en conflicto, para reducir las oportunidades de modificación o uso indebido o no autorizado, de manera intencional o fortuita, de los activos de la información del Servicio.

## II. OBJETIVO GENERAL

El objetivo de la presente política es establecer una adecuada segregación de los deberes y áreas de responsabilidad en conflicto y en potencial conflicto, para reducir las oportunidades de modificación o uso indebido o no autorizado, de manera intencional o fortuita, de los activos de la información del Servicio, conforme a la normativa vigente, los procesos y facultades institucionales.

## III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

La presente política será de aplicación obligatoria a toda la Institución, sus procesos, directivos, funcionarios y terceros, y se deberá observar, especialmente, por aquellas Subdirecciones, Divisiones, Departamentos, Unidades que ejerzan aquellas facultades y funciones administrativas que, al momento de la vigencia de esta política deban, de acuerdo a la normativa o jurisprudencia respectiva, llevarse a cabo de manera independiente, separada y/o excluyente.

Podrán existir exclusiones a la segregación de funciones en la aplicación de los procedimientos, las que deberán ser conocidas y autorizadas por el Oficial de Seguridad de la Información Institucional y la Fiscalía Administrativa, siempre y cuando no vulneren la normativa vigente.

En estos casos, se deberán considerar controles como el monitoreo de actividades o tareas, seguimientos de auditoría y/o supervisiones jerárquicas.

## IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Responsable	Rol	Funciones
Director Nacional	Liderar la definición e implementación de la Política de Segregación de Funciones	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Generar lineamientos y criterios generales.</li><li>2. Aprobar políticas institucionales.</li><li>3. Asignar recursos según corresponda, para la segregación de funciones.</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 la seguridad de los activos de información.</li><li>2. Implementar y mantener el Sistema de Seguridad de la Información.</li><li>3. Revisar periódicamente el Sistema de Seguridad de la Información, en particular lo referente a la segregación de funciones.</li></ol>

<p>Encargado de Seguridad de la Información</p>	<p>Gestionar la implementación de la Política de Segregación de Funciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer gestión para la implementación, registro y control de la Política de Segregación de Funciones y sus procedimientos asociados.</li> <li>2. Coordinar el análisis, levantamiento y documentación de los procesos de la Institución en temáticas referidas a la segregación de funciones.</li> <li>3. Preparar instrucciones para la seguridad de los activos de información, respecto a la segregación de funciones.</li> <li>4. Coordinar la difusión de la presente política, según lo indicado en el punto VIII de este documento.</li> <li>5. <b>Diseñar e implementar</b> políticas, normas y procedimientos <b>relativos a la segregación de funciones.</b></li> </ol>
<p>Oficial de Seguridad de la Información</p>	<p>Asesorar y apoyar en temáticas relacionadas a la segregación de funciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesorar en forma permanente y cercana a las distintas áreas de la Institución en temas <b>referidos a la segregación de funciones.</b></li> <li>2. <b>Coordinar la respuesta a incidentes que afecten la segregación de funciones.</b></li> </ol>
<p>Jefatura <b>de la Unidad Continuidad Operativa TI, Jefes de Proyectos e Ingenieros de Desarrollo de Software</b></p>	<p>Responsable de las acciones TI implementadas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velar por el fiel cumplimiento de las acciones tecnológicas implementadas por <b>la Unidad Continuidad Operativa TI</b>, de acuerdo a los lineamientos que de esta política se pueden desprender.</li> </ol>
<p><b>Auditoría Interna</b></p>	<p><b>Aseguramiento del Sistema de Seguridad de la Información, especialmente, en materia de segregación de funciones</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Otorgar aseguramiento constante sobre el desarrollo de la presente política.</b></li> <li>2. <b>Retroalimentar sobre el cumplimiento de las recomendaciones y compromisos de los diferentes responsables que intervienen en el cumplimiento de esta política.</b></li> <li>3. <b>Asesorar al Comité Operativo de Seguridad de la Información cuando sea necesario.</b></li> </ol>
<p>Jefaturas y <b>Coordinadores(as)</b></p>	<p>Implementar las políticas y procedimientos relacionados a la segregación de funciones</p>	<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 y aplicarlo en su entorno laboral, a través de los procedimientos e instrucciones.</li> <li>2. <b>Además, tanto las jefaturas como los funcionarios tienen la obligación de alertar de manera oportuna y adecuada a la jefatura directa, cualquier situación que atente contra lo establecido en esta política o pueda poner en riesgo la continuidad de los procesos.</b></li> </ol>

<b>Terceros relacionados<sup>1</sup></b>	<b>Colaborar con la implementación de la Política de segregación de funciones</b>	<b>Colaborar directamente con el cumplimiento de las disposiciones, definiciones e implementación de la Política.</b>
Funcionarios/as y demás trabajadores del SERNAC	Colaborar en la implementación y dar cumplimiento a las normas y procedimientos que emanan de la Política de segregación de funciones	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dar cumplimiento a lo establecido en la presente Política y en las que la complementen y aplicarlo en su entorno laboral.</li><li>2. Alertar de manera oportuna y adecuada a la jefatura directa, cualquier situación que atente contra lo establecido en esta política o pueda poner en riesgo la continuidad de los procesos.</li></ol>
Fiscalía Administrativa	Pronunciarse en las materias de su competencia.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pronunciarse, según corresponda, en las materias de su competencia respecto a las definiciones establecidas en la presente Política.</li></ol>

## V. DEFINICIÓN Y NORMATIVAS VIGENTES

El Servicio Nacional del Consumidor ha establecido los siguientes lineamientos para dar cumplimiento a la segregación de funciones, los cuales representan la visión de la Institución en cuanto a la protección de sus activos de Información:

- 1) Los manuales, procedimientos e instructivos deberán fijar la segregación de funciones y responsabilidades en el apartado del flujo o descripción de actividades, conforme a los lineamientos para la aplicación de la Norma ISO 9001/2015, los formatos establecidos por la coordinación institucional de la implementación de la norma en comento y la normativa vigente sobre la estructura organizacional y facultades institucionales.
- 2) Se deben separar los roles de elaboración, aprobación y auditoría sobre una misma tarea, no pudiendo ser ejecutadas por una misma persona o por función de dependencia de mando, en el último caso.
- 3) Cualquier conflicto de intereses o de incompatibilidad de funciones, debe ser informado a la Fiscalía Administrativa para que sea este ente quien recomiende las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente.

Sobre aspectos relativos a tecnologías de la información:

- 4) Toda acción en la que los funcionarios tengan acceso a la infraestructura tecnológica y a los sistemas de información, debe contar con una definición clara de los roles y responsabilidades, así como del nivel de acceso y los privilegios correspondientes, con el fin de reducir y evitar el uso no autorizado o modificación sobre los activos de información institucionales.
- 5) Los sistemas de disponibilidad del Servicio deben implementar reglas de acceso, con el fin de que exista segregación de funciones entre quien

<sup>1</sup> Externos contratados que presten servicios y tengan acceso a información y recursos de la institución, alumnos en práctica, pasantes y/o tesisistas.

administre, opere, mantenga, audite y, en general, tenga la posibilidad de acceder a los sistemas de información, así como entre quien otorga el privilegio y quien lo utiliza.

- 6) Los módulos ejecutables nunca deberán ser trasladados directamente de los ambientes de pruebas (o preproducción) a los ambientes de producción, sin que previamente sean compilados por el área asignada para tal efecto, que en ningún caso deberá ser el área de desarrollo.
- 7) El nivel de súper usuario de los sistemas debe tener un control dual, de tal forma que exista una supervisión a las actividades realizadas por el administrador del sistema. Esto permitirá que todas las acciones realizadas en las plataformas, queden registradas en una bitácora.
- 8) Deben estar claramente segregadas las funciones de Desarrolladores, Administrador de Base de Datos, Administrador de Redes y Telecomunicaciones, Administrador de Sistemas, Soporte mesa de ayuda, Arquitecto TI y Jefes de Proyecto.

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

**2°. DÉJESE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N° 948 de 2018, de este Servicio, atendido lo anteriormente resuelto.

**3°. DISPÓNESE** que las definiciones que se establezcan a la referida política, se formalizarán a través del correspondiente acto administrativo.

**4°. PUBLÍQUESE** en el gestor documental de la aplicación *web* de gestión y en el Registro de publicación de actos y resoluciones con efectos sobre terceros del Portal de Transparencia Activa de este Servicio.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE y ARCHÍVESE**

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



ALR/RZG/PHP/PMG/ ALR/olt

★ R.J.: 5283

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.