

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		1

**Controles NCH ISO 27001:2013 Relacionados
Derivado de Política de Gestión de Operaciones**

CONTROL	NOMBRE
A.12.01.01	Procedimiento de operación documentados
A.12.01.02	Gestión de cambios
A.12.01.03	Gestión de la capacidad
A.12.01.04	Separación de los ambientes de desarrollo, prueba y operacionales
A.12.04.01	Registro de evento
A.12.04.02	Protección de la información de registros
A.12.04.03	Registro del administrador y el operador

Nota de confidencialidad

La información contenida en este documento es de uso exclusivo de la Institución y su personal. Cualquier uso no autorizado por terceros, copia o distribución de la información está estrictamente prohibido.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		2

Control de versiones

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
30-09-2019	1.0	Jorge Romero Vargas Solange Godoy Carrera	Elaboración de documentos
27-08-2020	1.1	Jorge Romero Vargas	Mejoras en formulario GOP-05
26-03-2021	1.2	Jorge Romero Vargas	Incorpora control A.12.04.02 Protección de la información de registros. Incorpora mejora en estructura del formulario GOP-01 e incluye control asociado A.12.04.02

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		3

1. Introducción

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia dispone del presente documento, "Procedimiento de Gestión de Operaciones", como parte integrante del sistema de seguridad de la información. En específico, se enmarca en el cumplimiento de la NCH ISO 27001, que propone como requisito de control:

Control A.12.01.01 Procedimiento de operación documentados

"Los procedimientos de operación se deben documentar y poner a disposición de todos los usuarios que lo necesiten".

- Requisito de control A.12.01.01 NCH ISO 27001-2013

Control A.12.01.02 Gestión de cambios

"Se deben controlar los cambios a la organización, procesos del negocio, instalaciones de procesamiento de información y los sistemas que afecten la seguridad de la información".

- Requisito de control A.12.01.02 NCH ISO 27001-2013

Control A.12.01.03 Gestión de la capacidad

"Se debe supervisar y adaptar el uso de los recursos, y se deben hacer proyecciones de los futuros requisitos de la capacidad para asegurar el desempeño requerido del sistema".

- Requisito de control A.12.01.03 NCH ISO 27001-2013

Control A.12.01.04 Separación de los ambientes de desarrollo, prueba y operacionales

"Los ambientes para desarrollo, prueba y operación se deben separar para reducir los riesgos de acceso no autorizado o cambios al ambiente de operación".

- Requisito de control A.12.01.04 NCH ISO 27001:2013

Control A.12.04.01 Registro de evento

"Se deben generar, mantener y revisar con regularidad los registros de eventos de las actividades del usuario, excepciones, faltas y eventos de seguridad de la información".

- Requisito de control A.12.04.01 NCH ISO 27001-2013

Control A.12.04.02 Protección del registro de información

"Las instalaciones de registros y la información de registro deberían estar protegidas contra la adulteración y el acceso no autorizado".

- Requisito de control A.12.04.02 NCH ISO 27001-2013

Control A.12.04.03 Registros del administrador y el operador

"Se deben registrar las actividades del operador y del administrador del sistema, los registros se deben proteger y revisar con regularidad".

- Requisito de control A.12.04.03 NCH ISO 27001-2013

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		4

2. Alcance

Este Procedimiento será aplicado a los funcionarios/as y colaboradores/as del Ministerio, independiente de su modalidad de contratación, en adelante “el personal”.

3. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es controlar la generación de procedimientos operativos documentados, gestionar la autorización de los cambios, análisis de uso de ancho de banda, consultar el estado de rendimiento del equipamiento, el estado de registro de eventos y estado de registros de actividades del administrador y operador, y llevar a cabo una negación o restricción de ancho de banda y habilitación de entornos de sistemas.

4. Roles y responsabilidades

Independiente del cargo/rol que se desempeñe, del nivel jerárquico del que se goce y de la modalidad bajo la cual se esté contratado, es responsabilidad de todo el personal de este Ministerio conocer y dar debido cumplimiento a esta norma:

Independiente del cargo/rol que se desempeñe, del nivel jerárquico del que se goce y de la modalidad bajo la cual se esté contratado, es responsabilidad de todo el personal de este Ministerio conocer y llevar a cabo el debido cumplimiento de este procedimiento. Asimismo, es responsabilidad:

- **De los Jefes/as de División, Comisión, Unidad**, dar a conocer el presente procedimiento en sus dependencias, así como, dar cumplimiento al mismo.
- **Del Jefe UTI (Jefe de la Oficina de Computación, también “Unidad de Tecnología de la Información”)**, mantener la documentación de las actividades operacionales y los cambios realizados, además de mantener los sistemas con la capacidad necesaria para el buen funcionamiento de los equipos y el resguardo de la información del Ministerio.
- **Del Encargado de Seguridad de la Información**, velar por el debido cumplimiento y apego de este documento en los usuarios del Ministerio, así como realizar revisiones periódicas a dicho cumplimiento.
- **Del Personal del Ministerio**, tomar conocimiento de este procedimiento y dar cumplimiento a sus disposiciones.

Por su parte, se entenderá por:

- **Operador**, personal de la Unidad de Tecnología de la Información destinado a realizar una operación específica.
- **Solicitante**, personal del Ministerio quien inicia un subproceso del procedimiento ante alguna necesidad específica.
- **Jefe Directo del Solicitante**, quien cumple un rol de coordinación o tiene a cargo un equipo de trabajo.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		5

5. Definiciones y modo de operación

El procedimiento de Gestión de Operaciones contempla los siguientes sub procesos:

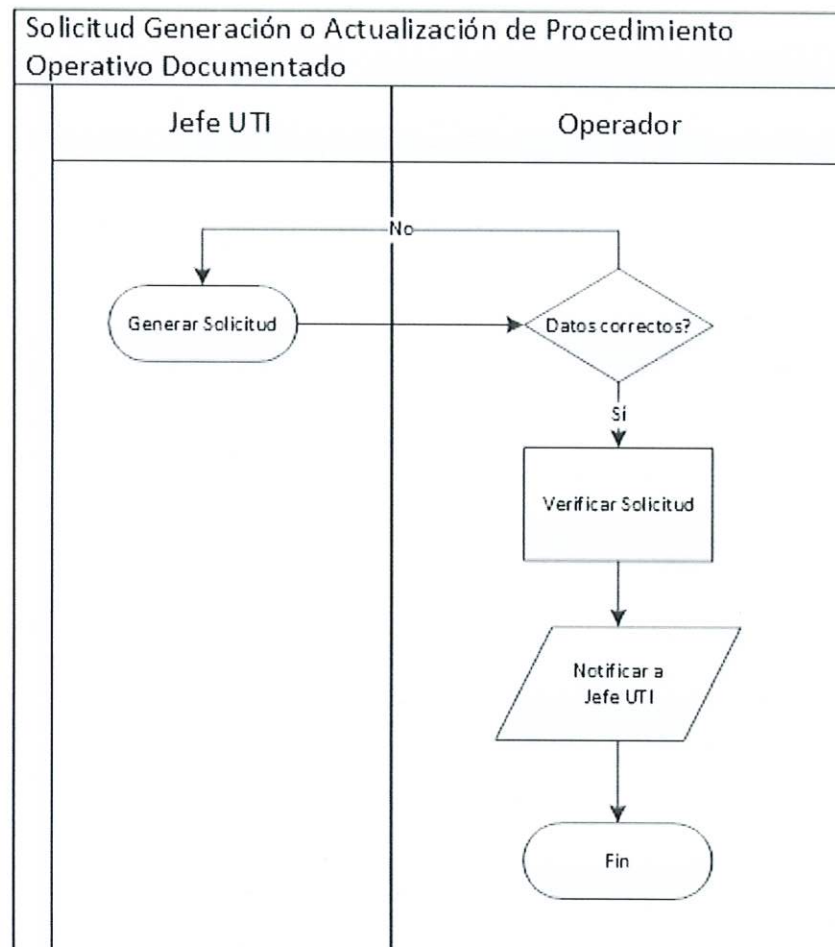
- Solicitud Generación o Actualización de Procedimiento Operativo Documentado
- Solicitud De Autorización De Cambio
- Solicitud de Análisis de Uso de Ancho de Banda
- Solicitud Consulta de Estado de Rendimiento
- Solicitud de Negación o Restricción de Ancho de Banda
- Solicitud De Habilitación Entorno de Sistema
- Solicitud Consulta Estado Registro de Eventos
- Solicitud de Consulta Estado Registro de Actividades del Administrador y Operador

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		6

Sub Proceso: Solicitud Generación o Actualización de Procedimiento Operativo Documentado

Control: A.12.01.01 Procedimiento de operación documentado

La generación o actualización de procedimientos operativos documentados que se solicite, deberán tratarse como documentos formales autorizados por el Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información.



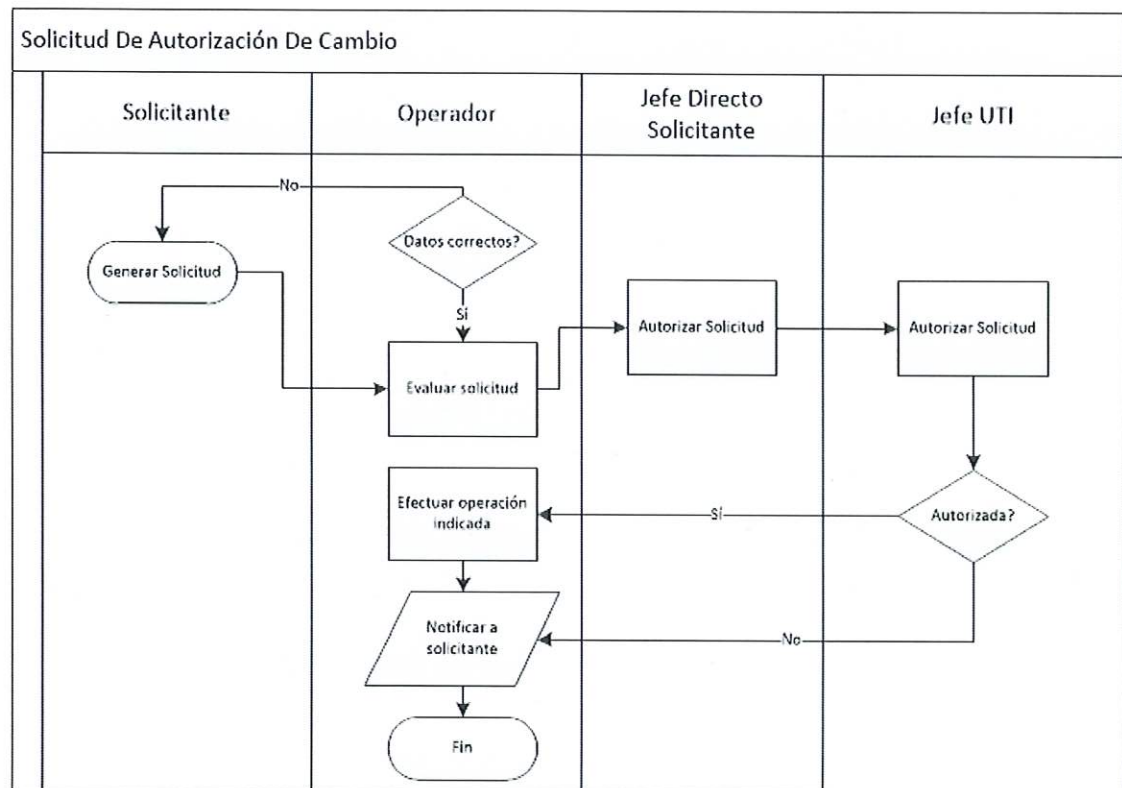
Descripción de actividades: El Jefe UTI genera una Solicitud Generación o Actualización de Procedimiento Operativo Documentado, la cual será enviada al Operador quien validará los datos y verificará la solicitud notificando posteriormente al Jefe UTI.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		7

Sub Proceso: Solicitud De Autorización De Cambio

Control: A.12.01.02 Gestión de cambios

Se deberá contar con la documentación necesaria para efectuar cambios en el ambiente de producción, identificando al operador y solicitante. El operador deberá evaluar el impacto del cambio a realizar e identificar los requisitos de seguridad. Podrá ser planificado el cambio para ser ejecutado fuera de la jornada de trabajo. Se deberá indicar el periodo de inicio y término de la operación. Todo cambio deberá ser autorizado por la jefatura directa del solicitante y finalmente deberá ser autorizado por el Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información.



Descripción de actividades: El Solicitante generará una Solicitud De Autorización De Cambio, que deberá ser verificada por el Operador, quien realizará una evaluación y posteriormente enviará para la autorización del Jefe Directo del Solicitante. Posteriormente el Jefe UTI autorizará la solicitud y el operador efectuará la operación indicada, notificando posteriormente al solicitante. En caso de no ser autorizada por el Jefe UTI de igual forma el operador notificará al Solicitante.

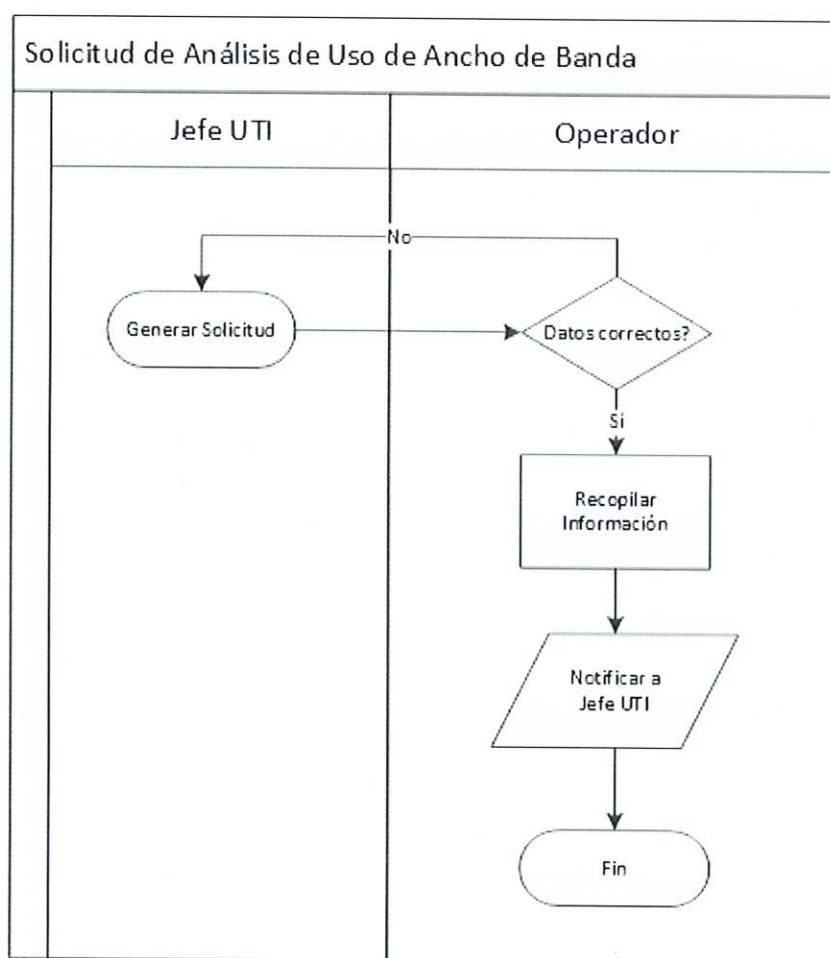
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		8

Sub Proceso: Solicitud de Análisis de Uso de Ancho de Banda

Control: A.12.01.03 Gestión de la Capacidad

Se debe asegurar que la capacidad de la infraestructura tecnológica esté acorde con las necesidades del Ministerio.

Se debe monitorear el uso de los recursos para asegurar la disponibilidad y eficiencia de los sistemas, estableciendo controles para identificar los problemas de rendimiento de forma oportuna.

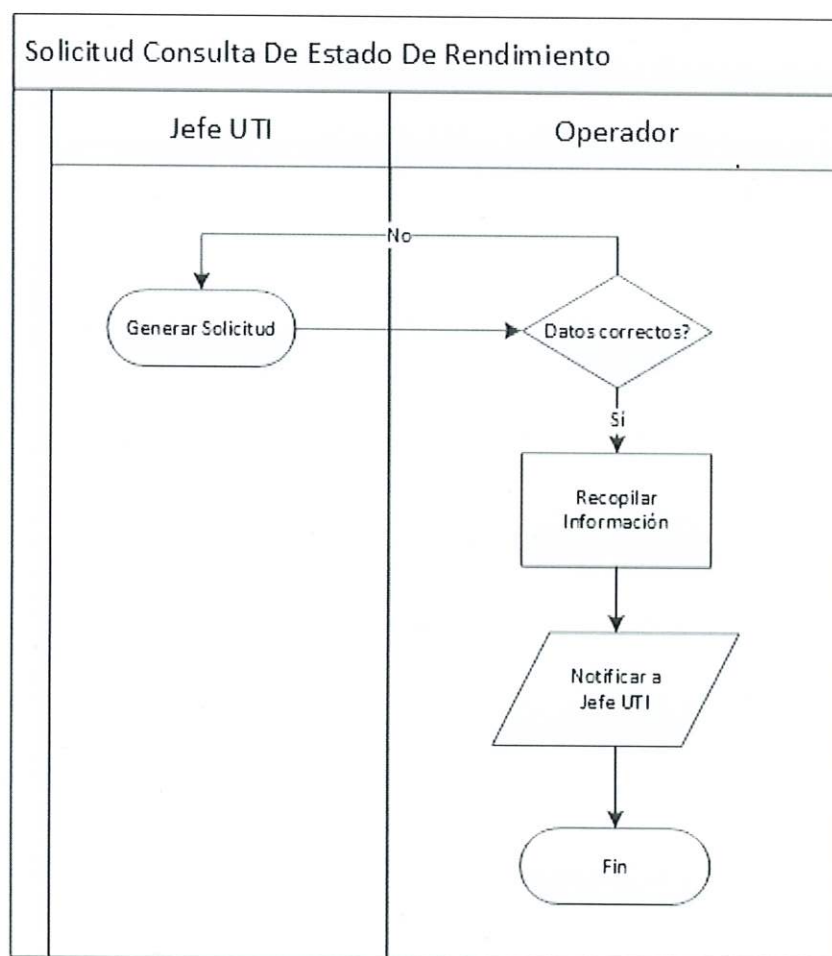


Descripción de actividades: El Jefe UTI genera una Solicitud de Análisis de Uso de Ancho de Banda, la cual será enviada al Operador quien validará los datos y recopilará la información notificando posteriormente al Jefe UTI.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		9

Sub Proceso: Solicitud Consulta De Estado De Rendimiento

Control: A.12.01.03 Gestión de la Capacidad; A.12.04.02 Protección de la información de registros
La Unidad de Tecnologías de la Información deberá asegurar que los servicios y recursos estén respaldados por una capacidad de procesamiento y almacenamiento implantando procesos que incluyan un soporte necesario para asegurar que los usuarios puedan efectuar sus tareas conforme a las necesidades propias del cargo, un espacio suficiente y conectividad adecuada para asegurar la protección de los registros de información.



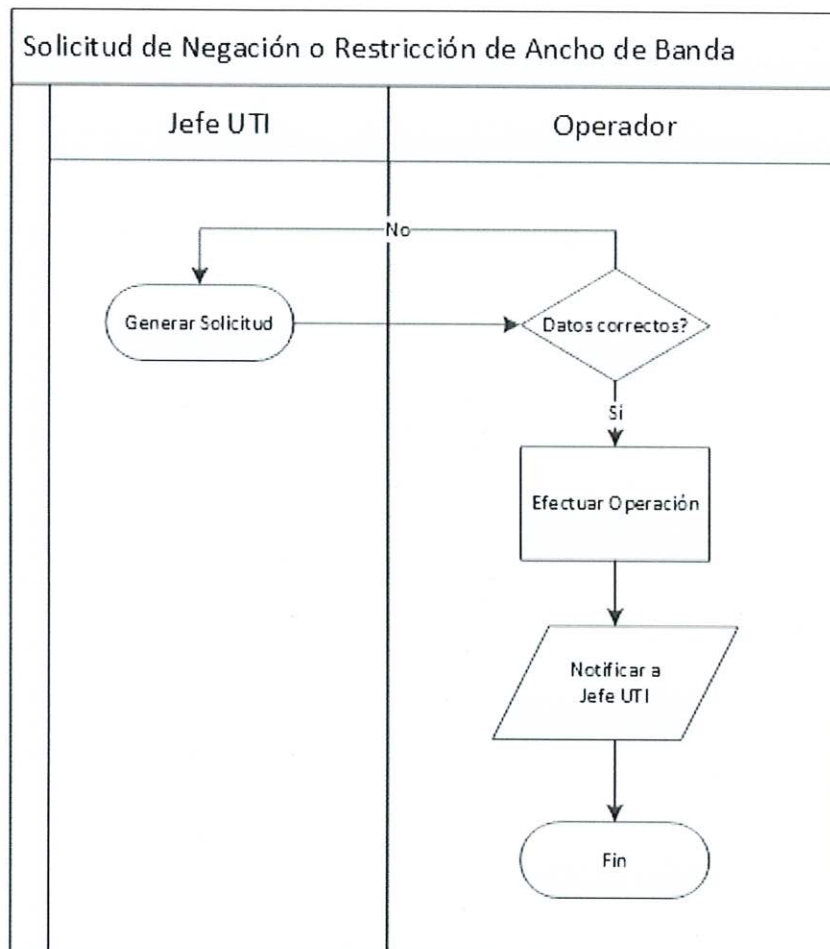
Descripción de actividades: El Jefe UTI genera una Solicitud Consulta de Estado de Rendimiento, la cual será enviada al Operador quien validará los datos y recopilará la información notificando posteriormente al Jefe UTI.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		10

Sub Proceso: Solicitud de Negación o Restricción de Ancho de Banda

Control: A.12.01.03 Gestión de la Capacidad

La Unidad de Tecnologías de la Información deberá identificar potenciales deficiencias en la capacidad y rendimiento de los recursos. Ante un posible mal uso de los recursos que sean utilizados fuera del fin institucional, este deberá ser negado o restringido.



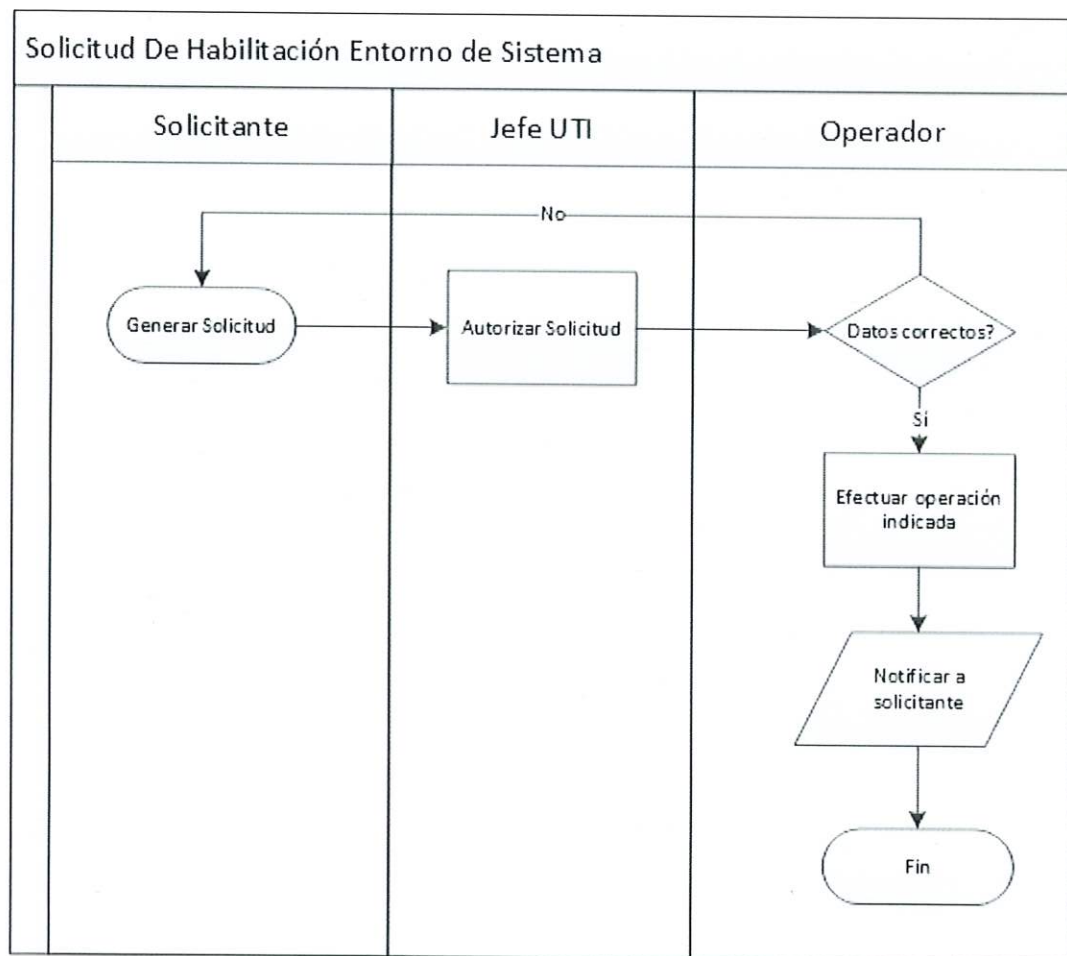
Descripción de actividades: El Jefe UTI genera una Solicitud de Negación o Restricción de Ancho de Banda, la cual será enviada al Operador quien validará los datos y efectuará la operación notificando posteriormente al Jefe UTI.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		11

Sub Proceso: Solicitud De Habilitación Entorno de Sistema

Control: A.12.01.04 Separación de los ambientes de desarrollo, prueba y operacionales

Se deberán separar los ambientes de desarrollo, pruebas y producción. El solicitante deberá indicar las especificaciones de cada ambiente. Estos entornos deberán considerar separación de red, separación de las bases de datos y separación de los roles de seguridad incluidos en cada proyecto. La habilitación de estos entornos deberá ser autorizada por el Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información.



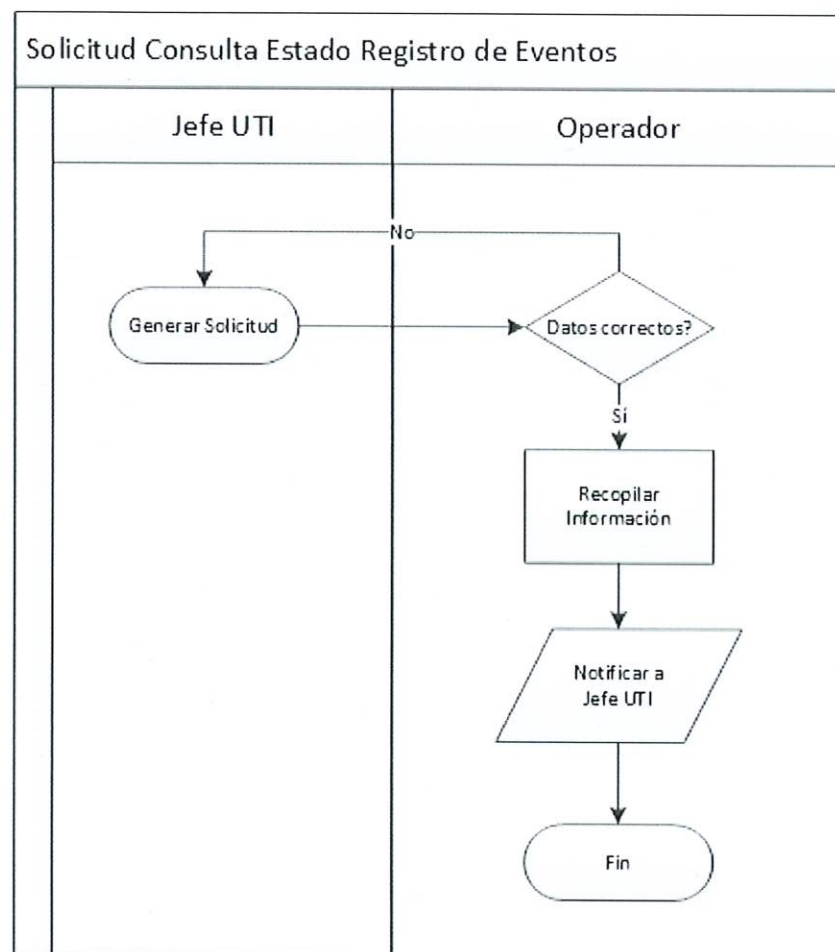
Descripción de actividades: El Solicitante generará una Solicitud De Habilitación Entorno de Sistema. Esta deberá ser autorizada por el Jefe UTI quien posteriormente solicitará al operador verificar que los datos se encuentren correctos y en base a esto efectuar la operación indicada. Finalmente notificará al solicitante.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		12

Sub Proceso: Solicitud Consulta Estado Registro de Eventos

Control: A.12.04.01 Registro de evento

La Unidad de Tecnologías de la Información deberá verificar la correcta ejecución del registro de eventos. Estos registros serán aplicados a servidores y aplicaciones. Se deberá identificar lo requerido y periodo de tiempo para obtener el registro eventos. Este registro podrá incluir Identificación del usuario que accede, intentos de acceso, determinando los intentos de acceso exitosos y rechazados; dirección ip y protocolo de red utilizada, fecha, hora y detalle de los eventos clave.



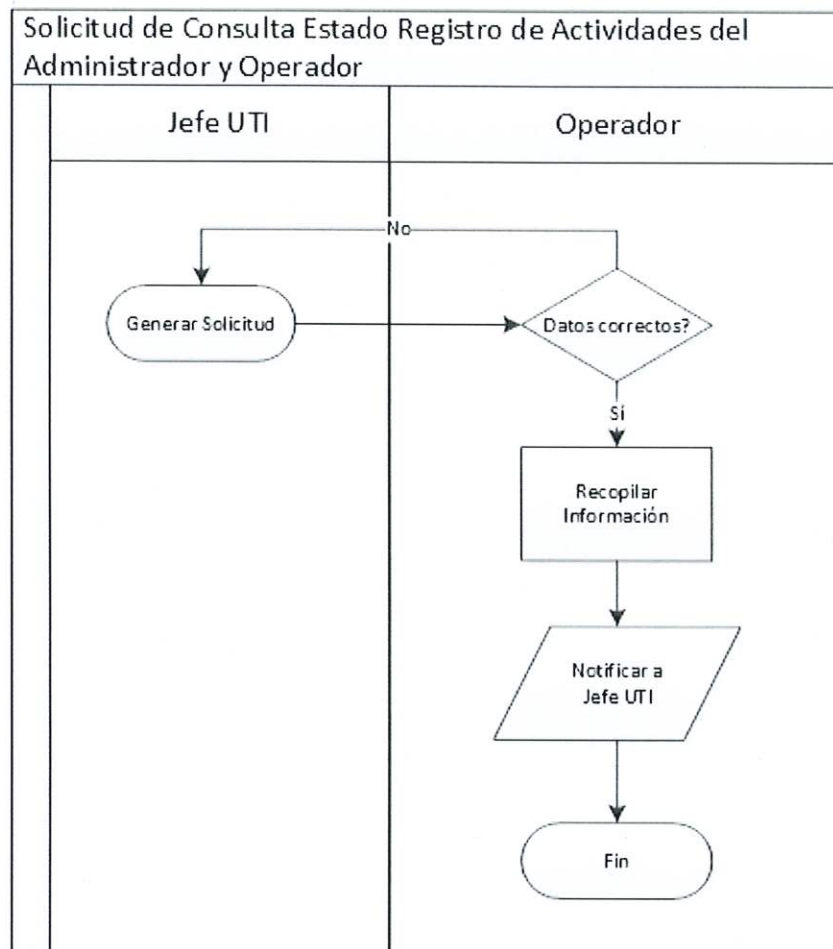
Descripción de actividades: El Jefe UTI genera una Solicitud Consulta Estado Registro de Eventos, la cual será enviada al Operador quien validará los datos y recopilará la información notificando posteriormente al Jefe UTI.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		13

Sub Proceso: Solicitud de Consulta Estado Registro de Actividades del Administrador y Operador

Control: A.12.04.03 Registro del administrador y el operador

El Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información deberá realizar una revisión periódica de los registros de las actividades de administradores y operadores de las plataformas tecnológicas de la institución.



Descripción de actividades: El Jefe UTI genera una Solicitud de Consulta Estado Registro de Actividades del Administrador y Operador, la cual será enviada al Operador quien validará los datos y recopilará la información notificando posteriormente al Jefe UTI.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		14

6. Registro de operación

Sub Proceso: Solicitud Consulta de Estado de Rendimiento

Control: A.12.01.03 Gestión de la capacidad; A.12.04.02 Protección de la información de registros

Formulario: GOP-01



GOP-01

Unidad de Tecnologías de la Información
Solicitud Consulta de estado de rendimiento

A.12.01.03 A.12.04.02

Fecha:

Solicitante Jefe Unidad de Tecnologías de la Información (UTI)

Nombre:

RUT:

Aplicado a: ☐ Servidor

☐ Aplicación o sistema

☐ Protección de los registros de información

Especificación: _____

Verificar: ☐ Espacio de almacenamiento

☐ Memoria RAM

☐ Consumo de Red

Firma

Operado por

Nombre:

RUT:

	Total	Utilizado	Disponible	%
Espacio de almacenamiento				
Memoria RAM				
Consumo de Red				

Firma

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		15

Sub Proceso: Solicitud de Análisis de Uso de Ancho de Banda

Control: A.12.01.03 Gestión de la capacidad

Formulario: GOP-02



GOP-02
Unidad de Tecnologías de la Información
Solicitud de análisis de uso de ancho de banda

A.12.01.03

Solicitante Jefe Unidad de Tecnologías de la Información (UTI)

Fecha:

Nombre:

RUT:

Identificación del recurso	Consumo de ancho de banda actual

Firma

Operado por

Nombre:

RUT:

Firma

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		16

Sub Proceso: Solicitud de Negación o Restricción de Ancho de Banda

Control: A.12.01.03 Gestión de la capacidad

Formulario: GOP-03



GOP-03

Unidad de Tecnologías de la Información

Solicitud de negación o restricción de ancho de banda

A.12.01.03

Fecha:

Solicitante Jefe Unidad de Tecnologías de la Información (UTI)

Nombre:

RUT:

Identificación del recurso	Consumo de ancho de banda actual	Modificación solicitada

Firma

Operador por

Nombre:

RUT:

Firma

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		17

Sub Proceso: Solicitud Generación o Actualización de Procedimiento Operativo Documentado

Control: A.12.01.01 Procedimiento de operación documentados

Formulario: GOP-04



GOP-04
Unidad de Tecnologías de la Información
**Solicitud de generación o actualización de
procedimiento operativo documentado**
A.12.01.01

Fecha:

Solicitante Jefe Unidad de Tecnologías de la Información (UTI)

Nombre:

RUT:

Identificación del procedimiento operativo documentado:

☐ Generar

☐ Actualizar

Descripción:

Observaciones:

Firma

Operado por

Nombre:

RUT:

Firma

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		18

Sub Proceso: Solicitud De Autorización De Cambio

Control: A.12.01.02 Gestión de cambios

Formulario: GOP-05



GOP-05

Unidad de Tecnologías de la Información

Solicitud de autorización de cambio

A.12.01.02

Fecha:

Solicitante

Nombre:

RUT:

Identificación del cambio:

Autoriza Jefe Directo Solicitante

Nombre:

RUT:

☐ Considerar planificación del cambio fuera de la jornada de trabajo

Fecha cambio desde: hasta:

☐ Comunicar los cambios a las personas pertinentes

Operado por

Nombre:

RUT:

Evaluación de impacto de cambio a realizar:

Requisitos de seguridad:

☐ Debe considerar respaldo de información ante posibles eventualidades

Firma

Firma

Firma

Jefe Unidad de Tecnologías de la Información (UTI)

Autorizado: ☐ Nombre:

Rechazado: ☐ RUT:

Observaciones:

Firma

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		19

Sub Proceso: Solicitud De Habilitación Entorno de Sistema

Control: A.12.01.04 Separación de los ambientes de desarrollo, prueba y operacionales

Formulario: GOP-06



GOP-06
Unidad de Tecnologías de la Información
Solicitud de habilitación entorno de sistema

A.12.01.04

Fecha:

Solicitante

Nombre:

RUT:

Nombre del proyecto: _____

Fecha requerida: _____

Firma

Entorno Desarrollo

Identificación de la Aplicación: _____

Servidor Web: _____ Directorio: _____

Servidor Base de datos: _____ Nombre Base de datos: _____

Entorno Prueba

Identificación de la Aplicación: _____

Servidor Web: _____ Directorio: _____

Servidor Base de datos: _____ Nombre Base de datos: _____

Entorno Producción

Identificación de la Aplicación: _____

Servidor Web: _____ Directorio: _____

Servidor Base de datos: _____ Nombre Base de datos: _____

Autorizado Jefe Unidad de Tecnologías de la Información (UTI)

Nombre:

RUT:

Firma

Operado por

Nombre:

RUT:

Firma

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		20

Sub Proceso: Solicitud Consulta Estado Registro de Eventos

Control: A.12.04.01 Registro de evento

Formulario: GOP-07



GOP-07

Unidad de Tecnologías de la Información
Solicitud consulta estado registro de eventos

A.12.04.01

Fecha:

Solicitante Jefe Unidad de Tecnologías de la Información (UTI)

Nombre:

RUT:

☐ Servidor

☐ Aplicación o sistema

Identificación:

Fecha desde: Fecha hasta:

Incluir cuando corresponde

☐ ID de usuario que accede

☐ Intentos de acceso, exitosos y rechazados

☐ Dirección IP y protocolo de Red utilizada

☐ Fecha, hora y detalles de los eventos clave.

Firma

Operado por

Nombre:

RUT:

Firma

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		21

Sub Proceso: Solicitud de Consulta Estado Registro de Actividades del Administrador y Operador
Control: A.12.04.03 Registro del administrador y operador
Formulario: GOP-08



GOP-08
 Unidad de Tecnologías de la Información
**Solicitud de consulta de estado registro de
 actividades del administrador y el operador**
 A.12.04.03

Fecha:

Solicitante Jefe Unidad de Tecnologías de la Información (UTI)

Nombre:

RUT:

Funcionario: Fecha desde:

Usuario: Fecha hasta:

Aplicabilidad de los registros de actividades:

☐ Antispam

☐ Firewall

☐ Controlador de dominio

☐ Servidor:

☐ Computador:

Observaciones:

Firma

Operado por

Nombre:

RUT:

Firma

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		22

7. Documentos relacionados

Este procedimiento está relacionado directamente con controles contenidos en la Política Gestión de Operaciones, documento vigente, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

8. Indicador

El indicador mide la ejecución del procedimiento y sub procesos en base a las solicitudes que se ingresan y son atendidas en general.

Meta anual: 80%

Fórmula de cálculo:

$$(N^{\circ} \text{ de solicitudes realizadas} / N^{\circ} \text{ de solicitud recibidas}) * 100$$

Plazo de ejecución: < 24 horas de recibida la solicitud

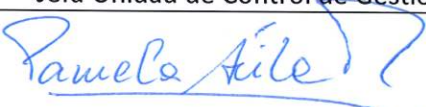
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OPERACIONES	Versión N° 1.2 Año 2021
		23

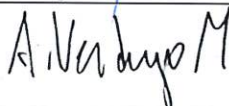
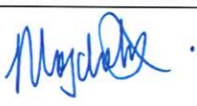
9. Control

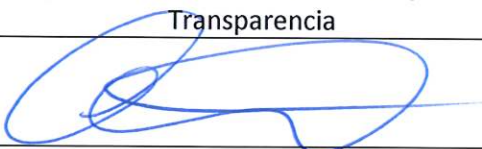
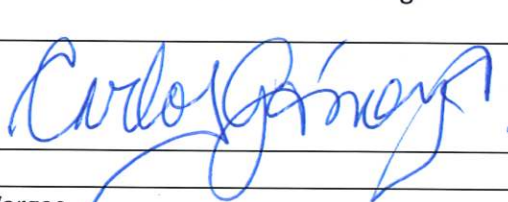
Elaborado por: Jorge Romero Vargas

Fecha: 30-04-2021

Comité de Seguridad de la Información, Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Texia Gutiérrez Inostroza Jefa División Administración General	Pamela Ávila Rubio Jefa Unidad de Control de Gestión
	

Anamaría Verdugo Marchese Abogada Asesora CSI	Magdalena Ortega Puebla Abogado Asesor Gabinete del Subsecretario
	

Loreto Alarcón Godoy Abogado Asesor Comisión de Integridad y Transparencia	Carlos Gómez Cruz Jefe División de Gobierno Digital
	

Jorge Romero Vargas Oficial de Seguridad de la Información Jefe Unidad de Tecnologías de la Información


Fecha: 30-04-2021
