



APRUEBA MANUAL PARA SEGURIDAD EN TRABAJO REMOTO

RESOLUCIÓN EXENTA N° 589

SANTIAGO, 28 SEP 2021

VISTOS:

Lo dispuesto en el DFL 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 las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°20.529, sobre Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización; en la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública; en la Ley N°19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firmas; en la Ley N°19.628, sobre Protección a la Vida Privada; en el Decreto Supremo N°83, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos; en la norma chilena NCh-ISO 27001; en la Resolución Exenta N°583, de 2021, que aprueba la actualización de la Política General de Seguridad de la Información de la Agencia de Calidad de la Educación; en la Resolución Exenta N°584, que aprueba la Política de Protección de Datos Personales; en la Resolución Exenta N°585, de 2021, que aprueba la actualización del Procedimiento de Respuesta ante Incidentes de la Agencia de Calidad de la Educación; en la Resolución Exenta N°218, de 2021 que aprueba medidas y procedimientos de datos personales; en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del Trámite de Toma de Razón, y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 9° de la Ley N°20.529, sobre Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización, crea la Agencia de Calidad de la Educación, servicio público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es evaluar y orientar al sistema educativo para que éste propenda al mejoramiento de la calidad y equidad de las oportunidades educativas, considerando las particularidades de los distintos niveles y modalidades educativas.

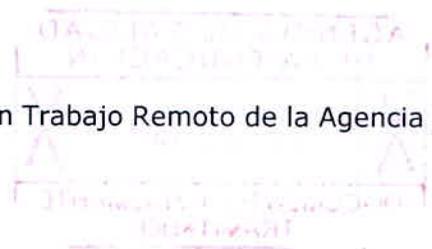
Que, de acuerdo al Decreto Supremo N°83, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la norma chilena NCh-ISO 27001, y otras normativas presentes en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, las exigencias y recomendaciones que se proveen, presentan desafíos en cuanto a la necesidad de garantizar estándares mínimos de seguridad en el uso, almacenamiento, acceso y distribución de información.

Que, mediante Resolución Exenta N°583, de 28 de septiembre de 2021, se aprobó la actualización de la Política de Seguridad de la Información de la Agencia, definiendo roles y responsabilidades, y estableciendo los pilares institucionales sobre la misma, lo que ha derivado en la necesidad de actualizar y/o dictar nuevas políticas o procedimientos asociados a estas materias.

Que, teniendo en cuenta lo expuesto, corresponde aprobar el presente acto, por medio de cual se aprueba las distintas materias asociadas al principio de seguridad en trabajo remoto.

RESUELVO:

PRIMERO: APRUEBASE, el Manual para Seguridad en Trabajo Remoto de la Agencia de Calidad de la Educación, cuyo texto es el siguiente:



1. OBJETIVO

Garantizar la seguridad en el teletrabajo o trabajo remoto.

2. ALCANCE

Las directrices de este manual aplican en condiciones de trabajo remoto para todos los funcionarios y funcionarias, cualquiera sea la naturaleza de su vínculo jurídico con la Agencia, así como sobre el equipamiento y tecnología que soporta la operación en este contexto.

En relación con la norma ISO/IEC 27.001:2013, este procedimiento considera dentro de su alcance los siguientes controles:

- ISO/IEC 27.001:2013, Control A.06.02.01 – Política de dispositivos móviles.
- ISO/IEC 27.001:2013, Control A.06.02.02 – Trabajo remoto.
- ISO/IEC 27.001:2013, Control A.11.02.05 – Retirada de activos fuera de las instalaciones.
- ISO/IEC 27.001:2013, Control A.11.02.06 – Seguridad del equipamiento fuera de las instalaciones.

3. NORMAS Y REFERENCIAS

- Resolución Exenta N°583, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, que aprueba la Actualización de la Política General de Seguridad de la Información de la Agencia de Calidad de la Educación, incluyendo el punto 6.2.3 relativo al principio de control de acceso físico y lógico.
- Resolución Exenta N°584, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, que aprueba la Política de Protección de Datos Personales.
- Resolución Exenta N°585, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, que aprueba la Actualización del Procedimiento de Respuesta ante Incidentes.
- Resolución Exenta N°586, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, que aprueba la Actualización y creación de los manuales y procedimientos relativos al principio de control de acceso físico y lógico.
- Resolución Exenta N°587, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, aprueba la actualización y creación de los manuales y procedimientos asociados al principio de gestión de activos y transferencia información.
- Resolución Exenta N°588, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, que aprueba la actualización y creación de los manuales y procedimientos asociados al principio de seguridad de la gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC).

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones que aplican a este y todos los documentos del SSI de la Agencia se encuentran en el Anexo I de la Resolución Exenta N°583 de 2021 de la Agencia de Calidad de la Educación, en donde se aprueba la Actualización de la Política General de Seguridad de la Información de la Agencia de Calidad de la Educación. (SSI-POL-01).

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- a) **Jefaturas de División de Primera Línea:** Responsables de la correcta aplicación de las directrices de este manual tanto en su División como en las Divisiones a las que sus activos de información son transferidos, así como de facilitar todas las gestiones para su mejora continua en el tiempo.
- b) **Jefaturas de Segunda Línea:** Responsables de la correcta aplicación de las directrices de este manual, considerando tanto sus activos de información, como los activos de información de las Divisiones de Primera Línea a los cuales tenga acceso su División, velando por su seguridad según los lineamientos dispuestos por su Propietario.
- c) **Jefaturas de Departamento:** Responsables de ejecutar las directrices dispuestas en este manual durante el procesamiento y/o almacenamiento de activos de información en el trabajo remoto, poniendo énfasis en aquellos activos de información cuyo Propietaria sea una División de Primera Línea.
- d) **Jefatura de Unidad de TIC – DAG:** Ejecutar las directrices técnicas de este manual sobre el equipamiento de la Agencia que lo requiera, así como de facilitar las gestiones necesarias para su optimización y mejora en el tiempo.
- e) **Líder(es) Interno(s) del SSI:** Serán los responsables de liderar la correcta aplicación y adopción de los lineamientos dispuestos en este documento al interior de su División, así como canalizar cualquier incumplimiento o necesidad de mejora asociado a éste.
- f) **Encargada de Seguridad de Información y Encargada de Ciberseguridad:** ejercer como rol asesor a nivel administrativo y operativo, respectivamente, para la aplicación y mejora continua de este Manual.
- g) **Usuarios:** Serán los responsables de adoptar y dar cumplimiento a lo dispuesto en este Manual, así como de canalizar oportunamente cualquier incumplimiento asociado a éste.

Para mejorar el entendimiento de los roles y responsabilidades sobre la aplicación de este manual, se presenta la siguiente matriz RACIE:

ROL	JEFATURA DIVISIÓN 1ERA Y 2DA LÍNEA	JEFATURA DPTO.	JEFATURA TIC - DAG	ENC. SI CIBERSEGURIDAD	/ LÍDER SSI	USUARIOS
RESPONSABLE	X					
EJECUTOR		X	X			X
CONSULTADO				X		
INFORMADO					X	

6. LINEAMIENTOS DEL MANUAL

Este manual, deberá ser actualizado en función de la experiencia que adquiera la Agencia y sus funcionarios en el contexto de trabajo remoto. Dentro de la seguridad para el trabajo remoto, se consideran los siguientes ámbitos de aplicación:

- a) Responsabilidades complementarias del usuario.
- b) Seguridad del equipamiento en trabajo Remoto.

6.1. Responsabilidades Complementarias del Usuario

Los siguientes lineamientos son complementarios a los estipulados en el principio de responsabilidades del usuario para el acceso a la información establecido en la Política General de Seguridad de Información (SSI-POL-01)¹:

- a) Es obligación de los usuarios cuidar del equipamiento dispuesto por la Agencia para el trabajo remoto, restringiendo lo más posible su uso en lugares públicos, así como su conexión en redes públicas. Esto de forma de protegerlo de robo y accesos físicos por parte de terceros.

6.2. Seguridad del Equipamiento en Trabajo Remoto

Dentro del equipamiento que soporta la operación de la Agencia, se consideran los dispositivos entregados a los usuarios para ejecutar sus actividades diarias, y por ende éstos deben considerar los siguientes lineamientos para abordar el trabajo remoto con seguridad:

- a) De forma general, la organización debe estar preparada para responder al contexto de trabajo remoto de forma de minimizar la interrupción en la operación que éste puede significar. Es por lo anterior, que se asumen como mecanismos de seguridad base, aquellos que permiten el uso de equipamiento de los usuarios fuera de las instalaciones de la Agencia (cifrado de disco, herramienta antivirus actualizado, asignación de mínimos privilegios, entre otros).
- b) Se debe elaborar y mantener actualizado un inventario de equipamiento y dispositivos que indique la asignación de éstos a los usuarios de la Agencia, de forma de identificar qué dispositivos están afectos a un contexto de trabajo remoto.
- c) Para estos equipos, se debe considerar dentro de su configuración por defecto, la limitación en los privilegios de instalación de software según el rol del usuario al cual serán asignados, el principio para gestión de activos y confidencialidad de información establecido en la Política General de Seguridad de Información (SSI-POL-01)²
- d) Se deben definir para estos equipos los requisitos de versión mínima para el software permitido y sistemas operativos, así como para la aplicación de parches y actualizaciones. Si bien este punto puede ser abordado según lo definido en el Manual para Asignación y Devolución del Equipamiento (SSI-MAN-3.3)³, se podrían requerir definiciones especiales que robustezcan la seguridad en el contexto de trabajo remoto.
- e) El equipamiento debe estar protegido frente a código malicioso, asegurando que la herramienta cuente con la configuración específica que permita la actualización de su base de datos fuera de la red de la Agencia.
- f) Se debe considerar el sistema de VPN institucional al momento del alta general de usuarios y la baja de éstos. Así mismo, se deben considerar los lineamientos

¹ Resolución Exenta N°583, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, que aprueba la Actualización de la Política General de Seguridad de la Información, numeral 6.2.3), letra a), punto iv) sobre las responsabilidades del usuario en el acceso a la información.

² Resolución Exenta N°583, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, que aprueba la Actualización de la Política General de Seguridad de la Información, numeral 6.2.2), letra b), punto ii) sobre la asignación y devolución de recursos.

³ Resolución Exenta N°587, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, aprueba la actualización y creación de los manuales y procedimientos para el principio de gestión de activos y transferencia de información de la Agencia de Calidad de la Educación.

del Manual para Gestión de Accesos y Privilegios en Sistemas y Software (SSI-MAN-4.2)⁴ para la gestión del control de acceso al sistema VPN.

- g) Dentro de lo propuesto por el Procedimiento de Gestión de Cuentas de Acceso de los Usuarios (SSI-PRO-4.1)⁵ se debe considerar el sistema de soporte a distancia TeamViewer Corporate al momento del alta general de usuarios y la baja de éstos.
- h) La ejecución de respaldos a los equipos se debe mantener según las definiciones establecidas por la organización.
- i) Dentro del equipamiento se considera la infraestructura de red, donde la conexión de dispositivos a redes inalámbricas es similar a las conexiones dentro de la red corporativa consideradas en el Manual de Seguridad en la Operación TIC (SSI.MAN-7.1)⁶, pero pueden tener diferencias importantes que debe tenerse en cuenta cuando se identifican los controles. Algunas de las diferencias más típicas a considerar, desde las se debe analizar la pertinencia de implementar controles adicionales a los especificados por el manual antes mencionado son las siguiente:
 - a. Para las conexiones remotas a la infraestructura de la Agencia, se debe evaluar el uso de protocolos de red que sean robustos y seguros.
 - b. Puede que, por la no posibilidad de conectarse a la red corporativa, o por las diferencias de rendimiento del sistema VPN, algunos controles de seguridad dejen de funcionar o disminuyan su rendimiento, y, por ende, requerirán de modificaciones que permitan mantener su operación en niveles aceptables para la mitigación de los riesgos asociados.

7. REGISTROS DE OPERACIÓN

INFORMACIÓN DEL REGISTRO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE	SSI-RO-MAN-4.4—Usuarios autorizados para trabajo remoto
MANUAL / PROCEDIMIENTO	Seguridad en el Trabajo Remoto
CONTROLES ISO 27.001	<ul style="list-style-type: none"> • ISO/IEC 27.001:2013, Control A.06.02.01 – Política de dispositivos móviles. • ISO/IEC 27.001:2013, Control A.06.02.02 – Trabajo remoto. • ISO/IEC 27.001:2013, Control A.11.02.05 – Retirada de activos fuera de las instalaciones. • ISO/IEC 27.001:2013, Control A.11.02.06 – Seguridad del equipamiento fuera de las instalaciones.

⁴ Resolución Exenta N°586, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, que aprueba la actualización y creación de los manuales y procedimientos para el principio de acceso físico y lógico de la Agencia de Calidad de la Educación, incluyendo el manual para la gestión de accesos y privilegios a los sistemas y aplicaciones.

⁵ Resolución Exenta N°586, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, en donde se aprueba los manuales y procedimientos para el principio de acceso físico y lógico de la Agencia de Calidad de la Educación, incluyendo el procedimiento para la gestión de cuentas y accesos.

⁶ Resolución Exenta N°587, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, que aprueba los manuales y procedimientos para el principio gestión de las tecnologías de información y comunicación (TIC) de la Agencia de Calidad de la Educación, incluyendo el manual para la seguridad en las operaciones TIC.

RESPONSABLE	Jefaturas de División, o a quien éstas designen.
DESCRIPCIÓN	Corresponde al listado de los usuarios de la División que están autorizados a ejecutar labores en trabajo remoto. Ésta lista de usuarios debe considerar el equipo (laptop o pc) que tienen asignado.
FRECUENCIA	Anual
ALMACENAMIENTO	Digital – Google Drive del responsable

8. NO CONFORMIDADES E INCUMPLIMIENTOS

Los riesgos y no conformidades derivadas del incumplimiento o necesidad de mejora de los lineamientos establecidos en este documento deberán ser comunicados directamente tanto al Propietario y/o Custodio de los activos de información involucrados, como a las Encargadas de Seguridad de Información y Ciberseguridad, de forma de establecer e implementar las acciones correctivas necesarias.

Así mismo, cualquier evento o incidente de seguridad de la información, deberá ser canalizado según lo estipulado en el Procedimiento de Respuesta ante Incidentes de Seguridad (SSI-PRO-5.1)⁷.

SEGUNDO: COMUNIQUESE por el Departamento de Gestión de Personas la presente resolución mediante correo electrónico a las jefaturas de las Divisiones y Macrozonas de la Agencia de Calidad de la Educación.

TERCERO: DIFUNDASE, el presente procedimiento a todo el personal de la Agencia de Calidad de la Educación y a terceros que presten servicios para la misma.

PUBLÍQUESE la presente resolución en el Portal Transparencia.



DANIEL RODRÍGUEZ MORALES
SECRETARIO EJECUTIVO
AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

ASA/GCL/NIO/CBR

Distribución:

- Divisiones Agencia de Calidad de la Educación
- Macrozonas Agencia de Calidad de la Educación
- Archivo Secretaría Ejecutiva
- Unidad de Planificación
- Departamento de Auditoría
- Departamento Jurídico
- Ofic

⁷. Resolución Exenta N°585, de 2021, de la Agencia de Calidad de la Educación, que aprueba la Actualización del Procedimiento de Respuesta ante Incidentes.