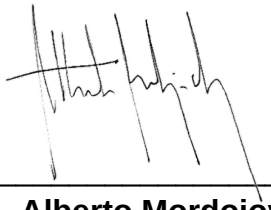
MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL GRUPO REDVOISS

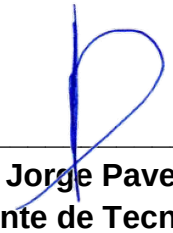
FEBRERO 2021

<table>
<tr><td rowspan="4">  </td><td rowspan="4">POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</td><td>VERSIÓN: 2</td><td>PÁGINA:</td><td>CÓDIGO:
SI-PSI-001</td></tr>
<tr><td colspan="3">MANUAL:
POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</td></tr>
<tr><td colspan="3">SISTEMA:
CIBERSEGURIDAD</td></tr>
<tr><td colspan="3">SUBSISTEMA:
SEGURIDAD DE LA INFORMACION</td></tr>
<tr><td colspan="5">ACEPTACIÓN</td></tr>
</table>

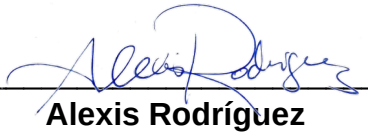
El presente documento constituye el Manual de Políticas de Seguridad de la Información para el **Grupo Redvoiss**, el cual fue visto, analizado y aceptado en su contenido por el Comité Ejecutivo y todos los miembros de la organización.



Alberto Mordojovich
Gerente General



Jorge Pavez
Gerente de Tecnología



Alexis Rodríguez
Líder en Ciberseguridad

ÍNDICE

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL MANUAL

OBJETIVO

El Manual de Políticas de Seguridad de la Información del Grupo Redvoiss, tiene por finalidad dar a conocer los lineamientos de seguridad para el resguardo de los activos de información y de la Infraestructura tecnológica que soporta las operaciones del Grupo Redvoiss, a fin de aplicar y dar cumplimiento a las normas y leyes estipuladas que rigen la materia, emplear las mejores prácticas y los marcos referenciales como fundamento para la Gestión de la Seguridad de la Información de la empresa tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

ALCANCE

Este manual hace referencia al **Grupo Redvoiss,** el cual es un holding de empresas conformada por: **Inversiones de Telecomunicaciones IP S.A**., **Redvoiss SpA**. y **Voissnet Cloud Services SpA**. De este modo, cada lineamiento de control expresado debe emplearse para servir de dirección en la protección de los activos de información de las empresas del grupo. Las políticas aquí enmarcadas, deben ser cumplidas por todos los empleados y terceros relacionados que acceden a la información del Grupo Redvoiss.

MARCO LEGAL CHILENO Y ESTANDARES DE CIBERSEGURIDAD

Decretos Supremo N° 83, de 2004: del Ministerio secretaria general de la Presidencia, que Aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos.

Decreto Supremo N°14, de 2014: Modifica decreto n°181, de 2002, que aprueba reglamento de la ley 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma, y deroga los decretos que indica.

Ley N° 19.223, de 1993: sobre Delitos Informáticos y la **Ley Nº 19.628, de 1999:** sobre Protección De La Vida Privada.

Este manual está basado en las NORMAS ISO vigentes al 2018 en el Instituto Nacional de Normalización (INN), para Ciberseguridad. En especial enfoque con la **NCh-ISO27002:2013**, de igual forma se extiende los conceptos a las siguientes normas:

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL MANUAL

NCh-ISO27000:2014: Sistemas de gestión de seguridad de la información – Visión general y vocabulario.
NCh-ISO27001:2013: Sistemas de gestión de la seguridad de la información – Requisitos.
NCh-ISO27002:2013: Código de prácticas para los controles de seguridad de la información.
NCh-ISO27003:2014: Guía de implementación del sistema de gestión de seguridad de la información.
NCh-ISO27005:2014: Gestión del riesgo de seguridad de la información.
NCh-ISO27013:2013: Orientación sobre la implementación integrada de ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1.
NCh-ISO27014:2015: Gobernanza de seguridad de la información.
NCh-ISO27018:2015: Código de práctica para la protección de la información personal de identificación (PII) en nubes públicas que desempeñen el rol de procesadores de PII.
NCh-ISO27031:2015: Directrices para la preparación de las tecnologías de la informática y comunicaciones para la continuidad del negocio.
NCh-ISO27032:2015: Directrices para la ciberprotección.
NCh-ISO27036/1:2015: Seguridad de la información en las relaciones con los proveedores – Parte 1: Visión general y conceptos.
NCh-ISO27036/2:2015: Seguridad de la información para las relaciones con proveedores – Parte 2: Requisitos.
NCh-ISO27036/3:2015: Seguridad de la información para las relaciones con proveedores – Parte 3: Directrices para la seguridad en la cadena de suministro de las tecnologías de la información y la comunicación.
NCh-ISO27040:2015: Seguridad de almacenamiento.
NCh-ISO27003:2014: Guía de implementación del sistema de gestión de seguridad de la información.
NCh-ISO27005:2014: Gestión del riesgo de seguridad de la información.
NCh-ISO27031:2015: Directrices para la preparación de las tecnologías de la informática y comunicaciones para la continuidad del negocio.
NCh-ISO27037:2015: Directrices para la identificación, recopilación, adquisición y preservación de evidencia digital.

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL MANUAL

DE LA CODIFICACIÓN DEL MANUAL

- El contenido del Manual está dividido en capítulos los cuales se colocan en el margen superior derecho y se identifican en números romanos. La página indica el número consecutivo del capítulo en números arábigos, como ejemplo véanse los títulos de esta página.

RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO DEL MANUAL

- La Gerencia General del Grupo Redvoiss, es responsable de apoyar el proceso de implementación de las Políticas de Seguridad de la Información y asignar los recursos necesarios para su cumplimiento.

- La Gerencia de Tecnología, es responsable del apoyo ante todas las Gerencias y Áreas del Grupo Redvoiss durante el proceso de revisión y asesoría de cualquier actividad o asunto relacionado a la Seguridad de la Información.

- El área de Ciberseguridad, es responsable de supervisar la implementación de las Políticas de Seguridad de la Información, velar porque el personal a su cargo les dé cumplimiento y apoyar a la Gerencia General cuando se requiera.

- El área de Ciberseguridad, es responsable de verificar periódicamente el cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información.

- Es responsabilidad del área de Ciberseguridad, la revisión anual del presente manual, tanto por actualización y mejoras de este como por requerimiento de la Gerencia General. De igual forma se debe revisar en caso de que se produzcan cambios significativos en la organización.

- El Gerente de Tecnología es responsable de la implementación y administración de los controles técnicos aplicables a las Políticas de Seguridad de la Información.

- Es responsabilidad de los supervisores de las distintas unidades administrativas, dar a conocer el contenido del presente manual entre los empleados bajo su supervisión, así como exigirles su firma en señal de haberse efectuado la lectura y entendimiento correspondiente.

CAPÍTULO I

POLÍTICAS GENERALES PARA USUARIOS DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN

RESPONSABILIDAD DE LOS EMPLEADOS RESPECTO AL CONTROL DE ACCESO A LOS SISTEMAS

Declaración de la Política:

Todo empleado al que se le otorgue un código de usuario (o login), con su respectiva contraseña, o cualquier otra forma de acceso autorizado, es responsable de su uso y protección, estos son únicos e intransferibles.

Objetivo:

Establecer la responsabilidad de los empleados del Grupo Redvoiss respecto al uso y protección de los códigos de usuarios/contraseñas y otros modos de autenticación asignadas para acceder a los sistemas y aplicaciones de la empresa en cualquiera de sus modalidades tanto presencial como en trabajo remoto.

Criterios para la implementación de la política:

- Concientizar la no divulgación de las credenciales de conexión a los diferentes sistemas de la empresa por parte de los empleados del Grupo Redvoiss

- Sólo está permitido el uso de IDs genéricos cuando existen otros controles establecidos (por ejemplo, usuarios de conexión a sistemas, usuarios de mayor privilegio, entre otros).

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todo el personal del Grupo Redvoiss, que haga uso de sistemas de información y equipos que requieran contraseñas y otros modos de autenticación para su acceso tanto presencial como en modalidad remoto.

Responsabilidades:

- Todos y cada uno de los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores del Grupo Redvoiss deben asegurar que el personal bajo su cargo conozca y le dé cumplimiento a esta política.

- Todos los empleados del Grupo Redvoiss deben dar cumplimiento a esta política.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 9.1 Requisitos del negocio para el control de acceso.

- 9.3 Responsabilidades del usuario.

- 9.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones.

ACCESO REMOTO A LA RED

Declaración de la Política:

El acceso remoto a la red y a los recursos de la empresa será permitido sólo cuando los usuarios autorizados son autenticados, la información viaje encriptada a través de la red y los privilegios sobre la misma sean restringidos.

Objetivo:

Proporcionar medios de acceso seguros desde y hacia fuentes externas acordes con el valor de la información que estará expuesta a través de la red. Utilizando medios seguros, tales como la Red Privada Virtual o Virtual Private Network, el cual proporciona el acceso a través de las redes públicas.

Criterios para la implementación de la política:

- Asegurar el acceso a la red interna del Grupo Redvoiss al personal autorizado y autenticado por los mecanismos de control.

- Asegurar la confidencialidad de los datos e información transmitidos entre los usuarios remotos y la red interna a través de técnicas de cifrado.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, al área de Ciberseguridad y a los usuarios que reciben autorización para tener acceso remoto a la red del Grupo Redvoiss en modalidad de teletrabajo.

Responsabilidades:

- Todos y cada uno de los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores del Grupo Redvoiss, deben asegurar que el personal bajo su cargo, que reciba autorización de acceso remoto a la red de la empresa, conozca y le dé cumplimiento a esta política.
- Todo usuario que tenga asignado un equipo de computación y/o dispositivo móvil, tiene responsabilidad directa en el cumplimiento de las políticas de seguridad.

- Es Responsabilidad de la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, proporcionar canales de comunicación seguros.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 9.1 Requisitos de negocio para el control de acceso.

- 9.2 Gestión de acceso de usuario.

- 13.1 Gestión de la seguridad en las redes.

PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y USO DEL INTERNET

USO DEL CORREO ELECTRÓNICO Y LOS RECURSOS INFORMÁTICOS

Declaración de la Política:

El correo electrónico y los recursos informáticos deben ser utilizados solo para los propósitos de la empresa y deben tomarse las previsiones de seguridad requeridas para la protección de la información de la empresa.

Objetivo:

Establecer normas en el uso del correo electrónico y los recursos informáticos, asegurando la confidencialidad e integridad del contenido del correo y en los dispositivos de almacenamiento de los recursos informáticos, evitando el mal uso de este y de los recursos tecnológicos en la red interna.

Criterios para la implementación de la política:

- Definir los requisitos para la revisión periódica de los controles de acceso.
- Indicar los requisitos para la autorización formal de las solicitudes de acceso.
- Señalar los perfiles de acceso de usuario normales para los roles de trabajo regulares en la organización en sus modalidades tanto presencial y/o teletrabajo.
- Controlar el envío de correos electrónicos tanto en la red interna de la empresa como por líneas públicas inseguras que puede comprometer la confidencialidad y la integridad de la información transmitida.
- La recepción, la falta de detección, y la introducción de virus, no sólo puede dañar los sistemas y datos propios, sino que también pueden distribuirse a través de la red de la empresa, originando impactos mayores.

POLÍTICAS GENERALES PARA USUARIOS DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todos los empleados del Grupo Redvoiss, que hacen uso del correo electrónico y recursos informáticos de la empresa tanto en modalidad presencial como el trabajo remoto.

Responsabilidades:

- Todos y cada uno de los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores del Grupo Redvoiss, son responsables de que el personal bajo su cargo conozca sobre esta política y le dé cumplimiento.
- Todos los empleados del Grupo Redvoiss deben dar cumplimiento a esta política.
- La Gerencia de Tecnología, debe ofrecer las herramientas necesarias para el uso del correo electrónico y los recursos informáticos de forma segura.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 9.2.1 Política de control de acceso.
- 10.1.1 Política de uso de controles criptográficos.
- 13.2.3 Mensajería Electrónica.

USO ADECUADO DEL INTERNET

Declaración de la Política:

El uso del Internet al acceder al perímetro de la red del Grupo Redvoiss tanto presencial como desde una conexión segura en modalidad de trabajo remoto, debe ser sólo para los propósitos relacionados a la empresa y deben tomarse las previsiones de seguridad requeridas para la protección de la información del Grupo Redvoiss. Cualquier uso no directamente relacionado con procesos internos, debe ser aprobado por el Gerente del área solicitante y supervisado por la Gerencia encargada de la supervisión de seguridad.

Objetivo:

Asegurar que la conexión al recurso de Internet al conectarse a la red interna por cualquier medio debe establecerse bajo estrictos criterio de seguridad y control de tráfico de red para para mitigar el riesgo al descargar archivos e información de la red, así como garantizar la optimización el uso del ancho de banda para las operaciones internas del Grupo Redvoiss.

Criterios para la implementación de la política:

- La conexión a tiempo completo al Internet ofrece la oportunidad incomparable para la infiltración oportunista y malévola de los piratas informáticos quienes pueden ver la ubicación física y lógica en la red y sondear los puntos de vulnerabilidad.

- La identificación de toda la información relacionada las aplicaciones del negocio y los riesgos de la información que está expuesta.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todo el personal del Grupo Redvoiss, que hace uso de Internet, los cuales deben seguir las políticas de la empresa para el buen uso del Internet.

Responsabilidades:

- Todos y cada uno de los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores del Grupo Redvoiss, deben asegurar que el personal bajo su cargo conozca y dé cumplimiento a esta política.

- Todo usuario que tenga asignado un equipo de computación tiene responsabilidad directa en el cumplimiento de las políticas de seguridad.

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, deben brindar herramientas para la protección y acceso a Internet.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 9.2.1 Política de control de acceso.

DETECCIÓN Y RESPUESTA A INCIDENTES

REPORTE DE BRECHAS Y DEBILIDADES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Declaración de la Política:

La identificación de cualquier brecha o debilidad de la seguridad de la información se debe reportar inmediatamente a la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad a través de los canales y procesos definidos por el Grupo Redvoiss con el objeto de proceder con la identificación de cualquier daño causado, efectuar cualquier restauración o reparación requerida además de facilitar la recopilación de cualquier evidencia asociada.

Objetivo:

Identificar cualquier brecha de seguridad de la información que resulte o no de incidentes de seguridad cuyo último efecto es el daño o pérdida de datos de un sistema. El reporte oportuno de vulnerabilidades es vital para tomar las acciones correctivas necesarias al caso.

Criterios para la implementación de la política:

- Cuando no existen procedimientos para reportar debilidades en la seguridad de la información, hay la posibilidad de que personal inexperto pueda intentar corregir una debilidad de la seguridad en programas de aplicación o sistemas operativos, lo cual podría interrumpir la continuidad de procesos críticos del negocio.

- El atraso en iniciar las investigaciones pertinentes que debe llevar a cabo la Gerencia encargada de la supervisión de seguridad puede incrementar las pérdidas potenciales asociadas al incidente detectado.

- Si el personal no está consciente de la importancia de reportar brechas potenciales de seguridad de la información, los incidentes podrían permanecer sin investigación por un período inaceptable.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todos los empleados y terceros del Grupo Redvoiss, quienes son corresponsables de velar por la seguridad de los activos de información de la empresa.

Responsabilidades:

- Todo usuario que tenga asignado un equipo de computación tiene responsabilidad directa en el cumplimiento de las políticas de seguridad.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 16.1.2 Notificación de los eventos de seguridad de la información.

- 16.1.3 Notificación de puntos débiles de la seguridad.

RESPALDO DE DATOS EN ESTACIONES DE TRABAJO CLASIFICADAS COMO CRÍTICAS (INCLUYENDO EQUIPOS PORTÁTILES)

Declaración de la Política:

La información y datos almacenados en las estaciones de trabajo críticas del Grupo Redvoiss se deben respaldar periódicamente.

Objetivo:

Establecer la práctica de respaldar la información almacenada en estaciones de trabajo para evitar pérdidas que conlleven al retraso y/o paralización de las operaciones del Grupo Redvoiss.

Criterios para la implementación de la política:

- Los datos contentivos en las estaciones de trabajo se pueden alterar o perder, debido a fallas internas de hardware o software; tales datos pueden ser de valor significativo y su pérdida puede generar costos importantes en la empresa.

- Asignar a las copias de seguridad una protección física adecuada y ambiental coherente con los estándares aplicados en el sitio principal.

- Probar las copias de seguridad regularmente para mantener la continua confiabilidad de estas y su correcto funcionamiento.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y todos los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores del Grupo Redvoiss, responsables de la generación y/o modificación de información confidencial del Grupo Redvoiss.

Responsabilidades:

- Todo personal del Grupo Redvoiss que tenga asignado un computador portátil es responsable

de tomar las consideraciones necesarias para evitar la pérdida de información.

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, deben implementar los medios idóneos para el cumplimiento de esta Política.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 12.3.1 Copias de Seguridad de la Información.

RESPECTO A LA CONFIDENCIALIDAD EN EL ÁREA DE TRABAJO PRESENCIAL COMO TELETRABAJO

Declaración de la Política:

Toda la información y los activos necesarios para el procesamiento de la data del Grupo Redvoiss para la creación y modificación de información, manejo del correo electrónico, documentos de texto, hojas de cálculo, acceso a sistemas, etc. tanto presencial como en modalidad de trabajo remoto que pueda contener datos sensibles para el Grupo Redvoiss, deben ser tratados con la seguridad que requieren. Las dos medidas principales que se pueden tomar para proteger los datos en los dispositivos tanto presencial como en teletrabajo son el asegurar que el acceso a la información solo sea por personal autorizado y realizar copias de seguridad periódicas en una ubicación controlada por Redvoiss. Adicionalmente, se podría contemplar la opción de no permitir que la información se almacene en dispositivos de teletrabajo, sino almacenarla de forma centralizada en la nube privada de la organización y/o pertenecer a un área dentro del Grupo Redvoiss y se debe garantizar la confidencialidad de esta por parte de los integrantes de cada Gerencia.

Objetivo:

Establecer el derecho a cada Gerencia del Grupo Redvoiss gestionar la información y los accesos a la misma por parte del resto de las áreas del Grupo Redvoiss y terceros.

Criterios para la implementación de la política:

- Los empleados deben cumplir los criterios de confidencialidad del Grupo Redvoiss.

POLÍTICAS GENERALES PARA USUARIOS DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todos los empleados del Grupo Redvoiss.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, deben implementar los medios idóneos para el cumplimiento de esta Política.

- Todos los empleados del Grupo Redvoiss deben dar cumplimiento a esta política.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 8.1.2 Propiedad de los activos.

RETIRO DE LOS EQUIPOS FUERA DE LAS INSTALACIONES DEL GRUPO REDVOISS

Declaración de la Política:

Sólo el personal debidamente autorizado puede retirar equipos pertenecientes a Redvoiss fuera de las instalaciones. Esta persona en todo momento es el responsable por la seguridad de este y de la información que contenga, por lo que se deben tomar medidas de protección ante el acceso no autorizado a las unidades de almacenamiento de cada equipo que se disponga a retirar del Grupo Redvoiss incluidos si el empleado estará laborando en modo de teletrabajo.

Objetivo:

Constatar que al momento de retirar un equipo de la empresa se haya obtenido la autorización necesaria, además de validar que el mismo no almacene información confidencial.

Criterios para la implementación de la política:

- Tener un inventario de control con los equipos que están fuera de las instalaciones de la

empresa.

- Revisar periódicamente las restricciones y clasificaciones de acceso, tomando en cuenta las políticas de control de acceso aplicables.

- Proteger la información contenida en las unidades de almacenamiento que se dispongan a retirar de las instalaciones de la empresa.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todos los empleados y, en particular, al personal Gerencial y/o Supervisor del Grupo Redvoiss.

Responsabilidades:

- Todos y cada uno de los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores, son responsables de ejecutar esta política.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 8.1.1 Inventario de Activos.

- 8.1.2 Propiedad de los activos.

- 11.2.6 Seguridad de los equipos y activos fuera de las instalaciones.

ACCESO DE TERCEROS A INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Declaración de la Política:

El acceso de terceros a la información confidencial se permite sólo a personas con la debida autorización y justificación del requerimiento, se debe tener control y registro sobre la información accedida.

Objetivo:

Evitar y detectar el acceso no autorizado a los activos de información del Grupo Redvoiss por parte de personas ajenas a la misma tanto para modalidad de trabajo presencial y remoto.

Criterios para la implementación de la política:

- Definir los requisitos para la revisión periódica de los controles de acceso.
- Señalar los requisitos para la autorización formal de las solicitudes de acceso.
- Eliminar o bloquear inmediatamente los derechos de acceso a los usuarios que hayan cambiado de rol o trabajo o dejado la organización.
- Verificar periódicamente para eliminar o bloquear los identificadores (ID) y cuentas de usuario redundantes.
- Resguardar documentos clasificados como confidenciales en zonas no accesibles por terceros a la empresa.
- Incluir en los documentos con clasificación crítica de seguridad cláusulas de confidencialidad y no divulgación, tanto en pie de páginas, firmas de correo, entro otros.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todo el

personal del Grupo Redvoiss, el cual debe seguir los procedimientos de almacenamiento y manipulación de los activos de información de acuerdo con su clasificación.

Responsabilidades:

- Todos los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores deben asegurar que el personal bajo su cargo conozca y le dé cumplimiento a esta política.

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, deben brindar las herramientas para brindar los accesos y el correspondiente monitoreo de ellos.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 9.1.1 Política de Control de Acceso.

- 9.2.1 Gestión de altas/bajas en el registro de usuarios.

- 9.2.3 Gestión de los derechos de acceso con privilegios especiales.

- 9.2.5 Revisión de los derechos de acceso de los usuarios.

- 9.4.3 Gestión de contraseñas de usuario.

- 15.1.1 Política de seguridad de la información para suministradores.

ENVÍO DE INFORMACIÓN A TERCEROS

Declaración de la Política:

Antes de enviar la información confidencial a terceros, debe verificarse que el receptor previsto esté autorizado a recibir tal información y exista el compromiso de protegerla conforme a su confidencialidad

Objetivo:

Garantizar la integridad y confidencialidad de la información a ser enviada a un tercero externo a la empresa.

Criterios para la implementación de la política:

- Los terceros que reciben la información pueden no tratarla de manera confidencial, dando por resultado que esta sea accedida por personas no autorizadas.

- Señalar las responsabilidades del empleado, contratista, y cualquier otro usuario de no comprometer la organización, por ejemplo, a través de la difamación, hostigamiento, imitación envío de cadenas de correos, compra no autorizada.

- Definir la utilización de técnicas de criptografía, por ejemplo, para proteger la confidencialidad, la integridad y autenticidad de la información.

Definir los controles y restricciones asociadas con el envío de recursos de comunicación, por ejemplo, para no divulgar información sensible y evitar que sean oídos o interceptados al hacer una llamada telefónica por: personas en su vecindad inmediata al utilizar teléfonos móviles y la intervención de la línea telefónica, y otras formas de escuchar a escondidas a través del acceso físico al auricular del teléfono o la línea telefónica, o utilizando receptores de la exploración, y/o personas al extremo del receptor.

POLÍTICAS GENERALES PARA USUARIOS DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad y en general a todos los empleados del Grupo Redvoiss, y en especial a todos los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores que tienen bajo su responsabilidad la manipulación de activos de información críticos para la empresa.

Responsabilidades:

- Aquellos que tienen bajo su responsabilidad la manipulación de activos de información críticos para la empresa, son también responsables de asegurar su manipulación bajo esquemas seguros.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 8.3.3 Soportes físicos en tránsito.
- 13.2.1 Políticas y procedimientos de intercambio de información.
- 13.2.3 Mensajería electrónica.

MANTENIMIENTO DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CLIENTES

Declaración de la Política:

La información referente a los clientes y de terceros de la empresa es confidencial, se debe proteger y salvaguardar del acceso y divulgación no autorizado.

Objetivo:

Mantener la información de los clientes como confidencial es un requisito legal y esencial para la credibilidad de la empresa.

Criterios para la implementación de la política:

- La confidencialidad de la información de los clientes puede comprometerse si se divulga a terceros no autorizados.

- Asegurar la confidencialidad de la información confidencial a través de la implementación de técnicas criptográficas.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad y en general a todos los empleados del Grupo Redvoiss, y a los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores que tienen bajo su responsabilidad la manipulación de activos críticos de información.

Responsabilidades:

- Todos los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores del Grupo Redvoiss, son responsables de darle cumplimiento a esta política. Aquellos que tienen bajo su responsabilidad la manipulación de activos de información muy críticas para la empresa, son también responsables de asegurar su manipulación bajo esquemas más seguros.

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, son las responsables de proveer herramientas especializadas para cifrar la información considerada y clasificada como crítica o confidencial.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 8.2.1 Directrices de clasificación.

- 18.2.2 Etiquetado y manipulado de la información.

- 10.1.1 Política de uso de los controles criptográficos.

- 18.1.4 Protección de datos y privacidad de la información personal.

CAPÍTULO II

POLÍTICAS PARA EL PERSONAL GERENCIAL Y/O SUPERVISORIO

DISTRIBUCIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Declaración de la Política:

Los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores deben asegurarse de que todos los empleados estén completamente enterados de sus deberes y responsabilidades referentes a compartir o distribuir información (pública y/o confidencial) dentro o fuera de la empresa tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Objetivo:

Garantizar la distribución y divulgación de información de la empresa con previa autorización del propietario, de manera interna o externa, a fin de prevenir los riesgos asociados.

Criterios para la implementación de la política:

- La liberación de cierta información, aun cuando sea de forma inadvertida a terceros fuera de la empresa, puede contravenir regulaciones legales que pueden conducir al procesamiento legal y otras penalidades.

- El receptor de la información o los sistemas del receptor, podría comprometer la confidencialidad de documentos sensibles, convirtiéndose en una potencial amenaza la seguridad.

- Desarrollar e implementar una política organizacional para la protección de datos y privacidad tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todos los

empleados del Grupo Redvoiss, y en particular, a los Gerentes, Coordinadores y Supervisores.

Responsabilidades:

- Los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores del Grupo Redvoiss, deben conocer sobre esta política y darle cumplimiento.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 8.2.1 Directrices de clasificación.

- 18.1.4 Protección de datos y privacidad de la información personal.

CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS

Declaración de la Política:

Todos los proveedores externos, contratados para dar servicios de Grupo Redvoiss, deben comprometerse a cumplir con las políticas de seguridad de información. Este compromiso se establecerá en el contrato respectivo o en constancia separada.

Objetivo:

Dar a conocer las Políticas de Seguridad de la Información relacionadas a los contratistas y/o terceros, a fin de garantizar el cumplimiento de estas.

Criterios para la implementación de la política:

- Cuando no existe mención sobre la Seguridad de la Información en el contrato con terceros, y se determina un evento de seguridad una vez concluida la contratación, puede dificultarse la determinación de responsabilidades sobre estos eventos.

- Cuando no se hace referencia sobre las políticas de seguridad de información del Grupo Redvoiss en el contrato con proveedores externos, los activos de información pueden estar en

riesgo debido a que su propio entendimiento sobre las políticas seguramente difiere de los del Grupo Redvoiss

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a cualquier empleado y, en particular, al personal supervisor del Grupo Redvoiss que requiera contratar servicios de terceros.

Responsabilidades:

- Todos y cada uno de los empleados y supervisores del Grupo Redvoiss, que deban contratar a terceros, son responsables de ejecutar esta política.

- Todos los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores del Grupo Redvoiss, son responsables de que el personal bajo su cargo conozca y de cumplimiento sobre esta política.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 15.1.2 Tratamiento del riesgo dentro de acuerdos de suministradores.

USO DE ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD (PERSONAL Y TERCEROS)

Declaración de la Política:

Al momento de la contratación entre Redvoiss y un empleado (fijo y temporal) o empresa de servicios, deben firmarse los respectivos acuerdos de confidencialidad y no divulgación de la información que se maneje entre ambas partes.

Objetivo:

Emplear los acuerdos de confidencialidad como mecanismos legales para los casos que se divulgue sin autorización información confidencial.

Criterios para la implementación de la política:

- De no firmarse un acuerdo de confidencialidad, los secretos del Negocio y Financieros de la empresa podrían ser divulgados a personas externas.

- En caso de no incluir las cláusulas de confidencialidad en los contratos con terceros, estos tendrán acceso a los sistemas de información y proyectos de la empresa, siendo posible que la información sensitiva sea divulgada a terceros o usada para transacciones ilícitas, incluso a través de conversaciones informales.

- Cuando un empleado renuncia o se le pide su retiro de la empresa y no ha firmado la Declaración de Confidencialidad, la empresa podría quedar expuesta la fuga de información confidencial posterior al egreso del empleado.

- Establecer los términos para devolver o destruir información al cese del acuerdo; y las acciones esperadas a ser tomadas en caso de violación de este acuerdo.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todos los Gerentes del Grupo Redvoiss quienes tienen bajo su responsabilidad la contratación de nuevos empleados y/o contratistas.

Responsabilidades:

- La Gerencia encargada de los asuntos administrativos, es responsable por mantener actualizado el documento Declaración de Confidencialidad y hacerlo firmar al momento del ingreso del empleado (fijo y contratado).

- El área encargada de la supervisión de seguridad, es responsable de proveer las actualizaciones de las cláusulas de confidencialidad y especificaciones de seguridad del Documento de Contratación.

- La Gerencia encargada los asuntos administrativos, es responsable de hacer firmar los

contratos con terceros y velar que las cláusulas de confidencialidad y especificaciones de seguridad estén incluidas y actualizadas.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 7.1.2 Términos y condiciones de contratación.

CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL

DISTRIBUCIÓN DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Declaración de la Política:

El personal del Grupo Redvoiss (fijo y temporal) debe recibir información y herramientas que les permitan mejorar su conocimiento y entendimiento respecto a la Seguridad de la Información, así como a las posibles vulnerabilidades, medidas de resguardo y prevención contempladas por la empresa tanto para modalidad presencial como para el trabajo remoto.

Objetivo:

Capacitar y desarrollar el nivel de conciencia del personal de la empresa sobre los riesgos de seguridad de la información de forma tal que las acciones preventivas sean parte de las actividades laborales regulares tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Criterios para la implementación de la política:

- La información confidencial puede ser ilegalmente adquirida, dañada o modificada debido a desconocimiento en materia de Seguridad de la Información.

- La información confidencial puede ser comprometida por el personal si asume sus responsabilidades sin haber recibido entrenamiento específico sobre Seguridad de la Información.

Alcance:

POLÍTICAS PARA EL PERSONAL GERENCIAL Y/O SUPERVISORIO

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores del Grupo Redvoiss

Responsabilidades:

- El Gerente General, la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad son las responsables de establecer los requerimientos y planificar las actividades correspondientes.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 7.2.2 Concientización, educación y capacitación en seguridad de la información.

GESTIÓN DE PROYECTOS

Declaración de la Política:

La Gerencia encargada de la gestión de proyectos dentro del Grupo Redvoiss debe garantizar en conjunto con las Gerencias que se encargan de Tecnología de la Información y la supervisión de seguridad la revisión de los aspectos de Seguridad de la Información de cualquier proyecto a ser ejecutado o implementado por la empresa.

Objetivo:

Garantizar la ejecución de proyectos bajo los estándares de seguridad de la información y así resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada con el producto final a la culminación del proyecto.

Criterios para la implementación de la política:

- En caso de que la Gerencia encargada de la gestión de los proyectos no muestre interés sobre la aplicación de las políticas de Seguridad de la Información, se pondrían en riesgo los activos de información en la empresa y sus clientes.

- Aprobar metodologías y procesos para la seguridad de la información, por ejemplo, evaluación

de riesgos, clasificación de la información.

- Incorporar durante las fases de análisis, desarrollo, pruebas e implementación de los proyectos las evaluaciones de riesgo y seguridad de la información.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad y a la Gerencia General del Grupo Redvoiss

Responsabilidades:

- La Gerencia encargada de la gestión de proyectos del Grupo Redvoiss, es responsable por tomar en consideración los aspectos de seguridad de la información ante cada proyecto a ser implementado o considerado por la organización.

- Las Gerencia General, la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, son responsables por brindar el apoyo necesario durante las fases de gestión de proyectos.

Referencias a la Norma ISO27002:

- **ISO 27002:**

- 6.1.5 Seguridad de la información en la gestión de proyectos.

CONTRATACIÓN DE PERSONAL FIJO O TEMPORAL

Declaración de la Política:

Se deben realizar las respectivas revisiones de los antecedentes de cualquier persona que opte a un cargo, tenga relación comercial o de contratación con Redvoiss tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

POLÍTICAS PARA EL PERSONAL GERENCIAL Y/O SUPERVISORIO

Objetivo:

Seleccionar adecuadamente el personal fijo o contratado dentro de la organización en base a la responsabilidad del cargo al cual optará el aspirante.

Criterios para la implementación de la política:

- Comprobar los aspectos relacionados con su perfil, resumen curricular. Revisar la procedencia, formación, Referencias a la Norma ISO27002: personales, entre otros y evaluar el perfil del personal a ser seleccionado por cargo y responsabilidad asociada al mismo.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todos los Gerentes del Grupo Redvoiss quienes tienen bajo su responsabilidad la contratación de nuevos empleados y/o contratistas.

Responsabilidades:

La Gerencia General es la encargada y responsable de realizar las respectivas revisiones de los antecedentes de los postulados a los diferentes cargos dentro de la organización en conjunto con el apoyo de la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad.

Referencias a la Norma ISO27002:

- **ISO** 27002**:** 7.1.1 Investigación de antecedentes.

CAPÍTULO III

POLÍTICAS PARA EL PERSONAL TÉCNICO

INSTALACIÓN DE NUEVOS EQUIPOS DE CÓMPUTO TANTO EN MODALIDAD PRESENCIAL COMO DE TRABAJO REMOTO.

INSTALACIÓN DE NUEVOS EQUIPOS

Declaración de la Política:

La instalación de todo nuevo equipo de cómputo debe ser planeada formalmente y notificada a todas las partes interesadas previa instalación para su incorporación o actualización en el ciclo de gestión de los activos tanto para su uso en modalidad presencial como para el trabajo remoto.

Objetivo:

Planificar la instalación de nuevos equipos de cómputo regido por un procedimiento que garantice el cumplimiento de las mejores prácticas y las políticas descritas en este documento, de tal forma que se puedan evitar interrupciones innecesarias y brechas de seguridad.

Criterios para la implementación de la política:

- Identificar todos los activos y documentar la importancia de estos activos.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y al personal técnico del Grupo Redvoiss, responsable de llevar a cabo la instalación de nuevos equipos de cómputo, sistemas y nuevos componentes.

Responsabilidades:

- Todos los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores del Grupo Redvoiss, son responsables

de que el personal bajo su cargo conozca sobre esta política y le den cumplimiento.

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, deben ser la responsable de instalar y coordinar los controles de cambio necesarios para la instalación de cualquier nuevo equipo de cómputo.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 8.1.1 Inventario de Activos.

ADMINISTRACIÓN DEL CONTROL DE ACCESO

Declaración de la Política:

El código de usuario (o login), o cualquier otro medio de acceso, así como la selección de contraseñas y otros modos de autenticación, su uso y administración como mecanismo prioritario para el control de acceso a sistemas, debe adherirse a las mejores prácticas.

Objetivo:

Establecer un estándar de creación, uso de códigos de usuario, claves robustas, protección de estas y su frecuencia de cambio, en los sistemas informáticos que son accedidos por la combinación de la identificación del usuario, su contraseña y otros modos de autenticación, siendo la correcta administración de las credenciales de acceso un área clave en la seguridad de la información tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Criterios para la implementación de la política:

- La contraseña y otros modos de autenticación y la clave de acceso del usuario está directamente relacionada con el perfil y su nivel de admisión en los sistemas.

- Aplicar la separación de roles de control de acceso.
- Cuando se requiere autenticación y verificación de identidad sólidas, se debieran utilizar métodos de autenticación alternativos para las claves secretas, como los medios

criptográficos, tarjetas inteligentes, dispositivos o medios biométricos.

- Requerimientos para la autorización formal de las solicitudes de acceso.
- Requerimientos para la revisión periódica de los controles de acceso.
- Revocación de los derechos de acceso.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y al personal técnico del Grupo Redvoiss, encargado de administrar los accesos de los sistemas, aplicaciones, carpetas compartidas, entre otros tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, son las responsables de su implementación.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 9.2 Gestión de acceso de usuario.
- 9.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones.

CONTROL DE ACCESO AL SOFTWARE DE SISTEMAS OPERATIVOS

Declaración de la Política:

El acceso a configuración de sistemas operativos y otras utilidades debe ser restringido a personas autorizadas que realicen funciones de administración o gestión de los sistemas operativos.

POLÍTICAS PARA EL PERSONAL TECNICO

Objetivo:

Controlar las operaciones de los equipos de cómputo; preinstalados donde se encuentran los comandos y las utilidades que mantienen el ambiente de operación de este. Todos los sistemas tanto en los equipos de cómputo como de los servidores, deben reforzarse para eliminar todas las herramientas y utilidades innecesarias antes de entregarse a los usuarios tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Criterios para la implementación de la política:

- Autenticar los usuarios autorizados, de acuerdo con una política definida de control de acceso.
- Registrar los intentos de autenticación exitosos y fallidos al sistema.
- Registrar la utilización de los privilegios especiales del sistema.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y al personal técnico del Grupo Redvoiss, encargado de administrar los Sistemas Operativos de los servidores y estaciones de trabajo.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, deben asegurar que el personal responsable de administrar los sistemas, conozca y le dé cumplimiento a esta política.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 9.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones.

USO DEL INTERNET

CREACIÓN DE ACCESOS A INTERNET

Declaración de la Política:

El personal responsable de la definición de accesos a Internet debe asegurarse que la red interna del Grupo Redvoiss esté protegida tanto de intrusiones externas, como del acceso inapropiado a Internet por parte de los usuarios de la empresa, utilizando las herramientas de restricción de acceso debidamente configuradas tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Objetivo:

Controlar el acceso y uso del Internet utilizando los dispositivos de protección de perimetral requeridos y mitigando los riesgos que se presentan al descargar archivos e información del Internet con código malicioso, así como garantizar el uso óptimo del ancho de banda de la empresa tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad, quien provee los accesos a Internet a los usuarios de la red interna.

Responsabilidades:

- Las Gerencias del Grupo Redvoiss son responsable de la definición de los perfiles de acceso a Internet del personal bajo su supervisión y la administración de los accesos a Internet será responsabilidad de la Gerencia de Tecnología.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 9.1 Requisitos de negocio para el control de acceso.

REVISIÓN DE REGISTROS DE AUDITORIA (LOGS)

Declaración de la Política:

Los registros deben ser revisados regularmente por el personal entrenado y las discrepancias deben ser informadas a la Gerencia General y a la Gerencia encargada de la supervisión de la seguridad.

Objetivo:

Almacenar los archivos de control de auditoría generados por los sistemas, los cuales contienen todos los detalles de los cambios y actualizaciones realizados a los registros y al ambiente de producción por si se requiere una revisión posterior.

Criterios para la implementación de la política:

Producir registros de auditoría que incluyan, cuando sea pertinente:

- La identificación de los usuarios tanto en modalidad presencial como las conexiones relacionadas al trabajo remoto.
- Las fechas, tiempos y los detalles de los eventos claves, por ejemplo, la entrada y salida del sistema.
- Los registros de los intentos de acceso exitosos y rechazados al sistema.
- Los registros de los intentos de acceso exitosos y rechazados a los datos y de otros recursos.
- Los cambios a la configuración del sistema.
- La utilización de privilegios.
- La utilización aplicaciones y utilidades del sistema.

- El acceso a los archivos y su clase de acceso.

- La activación y desactivación del sistema de protección, tales como, los sistemas contra virus y los sistemas de detección de intrusos.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 12.4 Registro de actividad y supervisión.

MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE

APLICACIÓN DE ACTUALIZACIONES AL SOFTWARE

Declaración de la Política:

Las actualizaciones para resolver errores en el software deben ser aplicados regularmente a menos que se demuestre que el mismo no se requiere, o se justifique su no implementación.

Objetivo:

Instalar las actualizaciones de software para la corrección de errores (bugs) reportados por los proveedores de software o usuarios. Las actualizaciones de software deben proceder de fuentes seguras y deben se probados previo su implementación.

Criterios para la implementación de la política:

- Tomar inmediatamente la acción adecuada ante una vulnerabilidad que requiera atención técnica de inmediato.

- Mantener un registro de auditoría para todos los procesos evaluados.

- Realizar seguimientos regularmente y evaluarse al proceso de gestión de vulnerabilidades técnicas para asegurar su eficacia y eficiencia.

Alcance:

Esta política va dirigida al área de Ciberseguridad y de tecnología de administración de los sistemas.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad del Grupo Redvoiss.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 14.2.2 Procedimientos del control de cambios en los sistemas.

- 14.2.3 Revisión técnica de aplicaciones tras efectuar cambios en el sistema operativo.

INSTALACIÓN DE HERRAMIENTAS DE OFIMÁTICA.

Declaración de la Política:

Las estaciones de trabajo del Grupo Redvoiss solo deben contar con las herramientas de oficina estándar y aplicaciones requeridas por el usuario, sobre la base de sus roles y funciones tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Objetivo:

Evitar que en las estaciones de trabajo se instalen aplicaciones no requeridas para el desempeño

de las labores de los empleados. Los usuarios solo deben contar con las herramientas de ofimáticas definidas tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Criterios para la implementación de la política:

- Contar con número limitado de herramientas minimiza los riesgos de exposición a vulnerabilidades no detectadas por los fabricantes.

- Notificar a la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, la necesidad de instalar una nueva herramienta de trabajo para su correspondiente evaluación, prueba y posterior implementación en producción.

- Mantener actualizado el inventario de herramientas necesarias para mantener la operativa del Grupo Redvoiss.

- Desarrollar e implementar las directrices para la utilización de dispositivos móviles, especialmente para la utilización fuera de los predios de la empresa.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todos los empleados del Grupo Redvoiss.

Responsabilidades:

- Los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores del Grupo Redvoiss, deben asegurar que los empleados que le reportan conozcan sobre esta política y den cumplimiento.

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, deben brindar las herramientas necesarias para dar cumplimiento a esta política.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 8.1.3 Uso aceptable de los activos.

IMPLEMENTACIÓN DE ANTIVIRUS CORPORATIVO

Declaración de la Política:

Se requiere la implantación de Antivirus y otros recursos de control, que provean protección a todos los servidores y estaciones de trabajo de la red del Grupo Redvoiss tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Objetivo:

Contar con los mecanismos de prevención, detección y eliminación de virus informáticos en todos los equipos que conforman la infraestructura de red tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Algunos temas de seguridad de la información que deben considerarse al implantar la política son:

- Realizar revisiones regulares del contenido del software y datos de los sistemas que sustentan procesos críticos del negocio; la presencia de cualquier archivo no aprobado o modificaciones no autorizadas debe ser investigada formalmente.
- Ejecutar el código malicioso en un ambiente aislado lógicamente.
- Bloquear cualquier uso de código malicioso.
- Bloquear la recepción de código malicioso.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, deben instalar el antivirus de la

empresa en todas las estaciones de trabajo, equipos portátiles y servidores.

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, es la encargada de realizar la selección de la herramienta que mejor se adapte a las necesidades de la empresa.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 12.2 Protección contra código malicioso.

- 12.2.1 Controles contra el código malicioso.

DETECCIÓN Y RESPUESTA A INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
INVESTIGACIÓN DE LA CAUSA Y EL IMPACTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Declaración de la Política:

Los incidentes de seguridad de la información deben ser investigados de forma apropiada por el personal convenientemente entrenado y calificado para ello.

Objetivo:

Investigar los incidentes de seguridad de la información para la identificación de su causa y la valoración de su impacto en los sistemas e información del Grupo Redvoiss.

Alcance:

Esta política va dirigida las áreas encargadas de la Seguridad de la Información y Tecnología de la Información, quienes tienen bajo su responsabilidad llevar a cabo la investigación de los incidentes y vulnerabilidades de seguridad de la información y su impacto asociado.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad bajo la supervisión de la Gerencia General.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 16.1 Gestión de incidentes de seguridad de la información y mejoras.

DEFENSA CONTRA ATAQUES INTERNOS O EXTERNOS

Declaración de la Política:

Es prioridad reducir al mínimo las posibilidades de ataques informáticos, contra los sistemas e información de la empresa, a través de una combinación de sistemas de protección perimetral, control de acceso y procedimientos robustos de seguridad. Para reducir la incidencia y posibilidad de ataques internos o externos los estándares de control de acceso y de clasificación de los datos deben ser revisados periódicamente y su mantenimiento debe ser constante.

Objetivo:

Identificar ataques contra sistemas y/o aplicaciones de la empresa para implementar los procedimientos apropiados con el fin de reducir el impacto o eliminar el riesgo, elaborando posteriormente un control de daños para ajustar los procedimientos y prevenir su ocurrencia futura

Criterios para la implementación de la política:

- Señalar los perfiles de acceso de usuario normales para los roles de trabajo comunes en la organización.

- Colocar la separación de roles de control de acceso, por ejemplo, solicitud de acceso, autorización de acceso, administración de acceso.

- La identificación de toda la información relacionada las aplicaciones del negocio y los riesgos de la información que está expuesta.

- Monitorear los cambios a la configuración del sistema, las direcciones y protocolos de red.

- Revisar las alarmas activadas por el sistema de control de acceso.

- Verificar la activación y desactivación del sistema de protección, tales como, los sistemas contra virus y los sistemas de detección de intrusos.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad y supervisión de la Seguridad.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad del Grupo Redvoiss son las responsables de dar cumplimiento a esta política bajo el apoyo de la Gerencia General.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 5.1 Directrices de la Dirección en seguridad de la información.

- 9.1.1 Política de control de acceso.

- 12.4 Registro de actividad y supervisión.

- 13.1 Gestión de la seguridad en las redes.

ASEGURAR LA INTEGRIDAD EN LAS INVESTIGACIONES SOBRE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Declaración de la Política:

El uso de los sistemas de información debe monitorearse regularmente y todos los acontecimientos inesperados deben ser registrados y analizados. Tales sistemas deben también ser periódicamente auditados y los resultados del análisis de los eventos detectados e históricos deben ser combinados para consolidar la integridad de cualquier investigación subsiguiente.

POLÍTICAS PARA EL PERSONAL TECNICO

Objetivo:

Monitorear y auditar regularmente los sistemas de información para garantizar la integridad y confiabilidad de las investigaciones relacionadas con incidentes de seguridad.

Criterios para la implementación de la política:

- Es importante que las investigaciones sobre supuestos incidentes de seguridad de la información estén registradas formalmente. Esto asegura que la investigación sobre el incidente se pueda revisar posteriormente.

- Implantar las responsabilidades y los procedimientos para manipular eficazmente los eventos y debilidades de la seguridad de la información.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad del Grupo Redvoiss son las responsables de dar cumplimiento a esta política bajo el apoyo de la Gerencia encargada de la supervisión de la seguridad.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 16.1 Gestión de Incidentes de seguridad de la información y mejoras.

RECUPERACIÓN Y RESTAURACIÓN DE OPERACIONES Y FUNCIONES CRÍTICAS

RECUPERACIÓN DE SISTEMAS EN CASO DE FALLAS

Declaración de la Política:

Se deben tomar las medidas necesarias para proteger la integridad de la Infraestructura tecnológica, contando con los procedimientos adecuados de respaldo, continuidad y recuperación de operaciones, que puedan ponerse en ejecución cuando se requiera tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Objetivo:

Establecer procedimientos de respaldo y recuperación para que, en caso de fallas en la operación regular, se cuenten con los mecanismos para restablecer los servicios tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Criterios para la implementación de la política:

- La indisponibilidad de los sistemas e información que sufra una interrupción, en el proceso normal de operación puede afectar la continuidad del negocio y generar cuantiosas pérdidas a la empresa.

- La corrupción y pérdida de información confidencial puede afectar las operaciones y atrasar procesos críticos del negocio.

- La información requerida al localizarse y restaurarse podría estar corrupta.

- La información se puede perder o sobrescribir por la restauración incorrecta de los medios de respaldo.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todos los

empleados del Grupo Redvoiss, y en particular, a los Gerentes, Coordinadores y/o Supervisores.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, son las responsables de prestar el servicio de respaldo y recuperación necesario para mantener la continuidad de las operaciones, así como el restablecimiento de las operaciones en caso de fallas.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 8.1 Responsabilidad sobre los activos.
- 17.1 Continuidad de la seguridad de la información.

ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE RESPALDO

Declaración de la Política:

Los medios y lugar de almacenamiento usados para archivar la información respaldada deben ser apropiados al valor de esta y al tiempo de duración prevista para estos. El almacenamiento de archivos electrónicos debe reflejar las necesidades de la empresa y cualquier requisito legal o regulatorio aplicable tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Objetivo:

Garantizar la disponibilidad de la información respaldada, para que la misma pueda ser restaurada cuando se requiera tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Criterios para la implementación de la política:

- El almacenamiento de los respaldos en sitios no adecuados o bien resguardados puede dificultar la recuperación en caso de pérdida de la información y poner en peligro la continuidad operativa.

- La debilidad en la duración de los medios usados para el almacenamiento de los archivos, puede dar lugar a fallas en la recuperación de los datos requeridos.

- Almacenar las copias de seguridad en una ubicación alejada, a una distancia suficiente como para evitar daños provenientes de un desastre en el local principal

- Asignar a la información de copias de seguridad un nivel adecuado de protección física y ambiental coherente con los estándares aplicados en el sitio principal.

En situaciones donde la confidencialidad es importante, proteger las copias de seguridad por medio de encriptación.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología y al área de Ciberseguridad, son las responsables de llevar a cabo los respaldos de la información de la empresa y de asegurar su recuperación en caso de requerirse.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, son las responsables de brindar resguardo seguro de los respaldos y ofrecer medios de almacenamiento óptimos.

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, son las responsables de asegurar que se lleve a cabo el respaldo de la información confidencial de la empresa y que sea posible su recuperación en caso de requerirse.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 12.3.1 Copias de seguridad de la información.

PLAN DE RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRES O PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Declaración de la Política:

El Grupo Redvoiss debe disponer de un Plan de Recuperación y Continuidad de las Operaciones Tecnológicas, que cubra las actividades críticas y esenciales que dependan de la Infraestructura de tecnologías de información, el cual debe incluir los requerimientos resultantes de un análisis de vulnerabilidad, riesgo e impacto al negocio.

Objetivo:

Contar con un Plan de Recuperación y Continuidad del Negocio en Caso de Desastres, que garantice la continuidad de los servicios críticos, una vez que ocurran eventos inesperados que interrumpan los procesos de la empresa.

Criterios para la implementación de la política:

- Cuando no existe un compromiso de la Directiva, o la Gerencia General de la empresa, para el desarrollo del Plan de Recuperación en caso de Desastres, podría dificultarse el desarrollo e implantación de este.

- Las fallas al estimar el impacto de incidentes de seguridad, a corto y mediano plazo, pueden resultar en un nivel inapropiado de respuesta para la definición de un buen Plan de Recuperación en Caso de Desastres.

- Cuando no se reproducen condiciones reales durante las pruebas del plan de recuperación, el valor de tales pruebas es limitado.

- Comprender los riesgos que enfrenta la organización en términos de probabilidad e impacto en el tiempo, incluyendo la identificación y priorización de los procesos críticos del negocio.

- Identificar todos los activos involucrados en procesos críticos del negocio.

- Comprender el impacto que probablemente tienen sobre el negocio interrupciones causadas

por incidentes de la seguridad de la información (es importante que las soluciones manejen las incidencias que causen impactos menores, así como los incidentes graves que puedan amenazar la viabilidad de la organización), y establecer los objetivos del negocio para los recursos de procesamiento de la información.

- Considerar la adquisición de los seguros adecuados que formarán parte del proceso de continuidad del negocio global, así como una parte de la gestión de riesgo operacional.

- Identificar y considerar la implementación de los controles preventivos y de mitigación adicionales.

- Identificar los recursos financieros, organizacionales, técnicos y ambientales suficientes para tratar los requisitos de seguridad de la información identificados.

- Asegurar la seguridad de personal y la protección de recursos de procesamiento de la información y la propiedad de la organización.

- Formular y documentar los planes de continuidad del negocio dirigidos a los requisitos de seguridad del negocio, alineados con la estrategia de continuidad del negocio acordada.

- información puedan ser restablecidos con eficacia.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y a todos los responsables de activos de información del Grupo Redvoiss.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, son las responsables de elaborar y actualizar el Plan de Recuperación en caso de desastres o Plan de Continuidad del Negocio.

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, deben llevar a cabo todas las acciones requeridas para ejecutar las pruebas del Plan de Continuidad.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 17.1 Continuidad de la seguridad de la información.

AUDITORIA Y MONITOREO DE LA SEGURIDAD

AUDITORIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD Y RIESGO

Declaración de la Política:

Siempre que se requiera la gerencia encargada de la supervisión de seguridad tendrá acceso a los sistemas y archivos con el objeto de llevar a cabo auditorias de seguridad de la información. Periódicamente se llevarán a cabo auditorias, análisis de vulnerabilidad y riesgo, a fin de detectar posibles nuevas vulnerabilidades y validar el cumplimiento y efectividad de las Políticas de Seguridad de la Información.

Objetivo:

Realizar análisis de riesgo y auditorias periódicas con el objeto de constatar el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información para detectar posibles brechas de seguridad las cuales requieran acciones correctivas y monitorear las actividades de usuarios o sistemas cuando se considere necesario.

Criterios para la implementación de la política:

- Para que la definición de políticas de seguridad en una empresa cumpla su objetivo, se requiere su revisión y reforzamiento continuo.

- Las auditorias deben realizarse con el objeto de:

    - Asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y recursos de la empresa.
    - Investigar posibles incidentes de seguridad.

- Asegurar el cumplimiento de las políticas de seguridad en la empresa.
- Monitorear actividades de usuarios y/o sistemas cuando se requiera.

- La seguridad es dinámica, ya que cada día se detectan nuevas vulnerabilidades y aparecen nuevas técnicas de intrusión.
- Implantar las responsabilidades y los procedimientos para manipular eficazmente los eventos y debilidades de la seguridad de la información.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad y supervisión de la seguridad, así como a la Gerencia General.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, son las responsables de mantener actualizada la política y dar cumplimiento a la misma.
- La Gerencia General debe proveer los recursos y el apoyo necesario para la ejecución de auditoría, análisis de vulnerabilidad y riesgo cuando se requiera.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 5.1 Directrices de la Dirección en seguridad de la información.
- 16.1 Gestión de incidentes de seguridad de la información y mejoras.

MONITOREO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Declaración de la Política:

El comportamiento de la Infraestructura tecnológica de la empresa y la ocurrencia de incidencias de seguridad deben ser monitoreados e investigados por el personal capacitado y calificado para ello.

Objetivo:

Realizar el monitoreo continuo en tiempo real, del comportamiento de la seguridad del Grupo Redvoiss.

Criterios para la implementación de la política:

- La definición de políticas de seguridad e incorporación de tecnologías, permiten la administración proactiva de la seguridad.
- El análisis de eventos una vez ocurrido el daño, no es suficiente, se requiere su monitoreo en tiempo real para la detección y respuesta oportuna.
- Implantar las responsabilidades y los procedimientos para manipular eficazmente los eventos y debilidades de la seguridad de la información.

Alcance:

Esta política va dirigida al personal da la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad.

Responsabilidades:

La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad deben proveer los recursos y el apoyo necesario para el cumplimiento de esta política.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 16.1 Gestión de incidentes de seguridad de la información y mejoras.

MONITOREO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA (DISPOSITIVOS DE RED, SERVIDORES, BASES DE DATOS Y DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD).

Declaración de la Política:

Todo elemento de hardware o software, que se incorpore a la plataforma tecnológica de la empresa, debe integrarse a la plataforma de monitoreo que administra la Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, deben tener activas sus trazas de auditoría, a fin de monitorear su comportamiento y detectar cualquier evento de seguridad tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Objetivo:

Efectuar el monitoreo continuo de los dispositivos de red, servidores, bases de datos, servicios y componentes de seguridad de la empresa, con el propósito de conocer su estado y responder oportunamente ante la ocurrencia de eventos, evitando daños o pérdida de la operatividad de los procesos críticos del Grupo Redvoiss.

Algunos temas de seguridad de la información que deben considerarse al implantar la política:

- El análisis de eventos una vez ocurrido el daño no es suficiente. Se requiere su monitoreo en tiempo real para la detección y respuesta oportuna.

- Implementar la acción adecuada ante un incidente de seguridad de información.

Alcance

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y al personal de la Gerencia de Tecnología.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, deben realizar el monitoreo operativo continuo de los dispositivos de la red.

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, deben realizar el monitoreo continuo de los eventos de seguridad.

Referencias a la Norma ISO27002:

- 16.1.2 Notificación de los eventos de seguridad de la información.

- 16.1.7 Recopilación de evidencias.

CONTROL DE ACCESO A INFORMACIÓN Y SISTEMAS

ADMINISTRACIÓN DEL ACCESO A USUARIOS

Declaración de la Política:

El acceso a todos los equipos y sistemas operacionales incluyendo los derechos de acceso o privilegios, debe ser otorgado, cumpliendo con los privilegios de acceso para dicho rol durante el proceso de definición de perfiles tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Objetivo:

Administrar adecuadamente el acceso de los usuarios a los equipos y sistemas de información, que permitan establecer controles que identifiquen posibles brechas y vulnerabilidades de seguridad de la información en los estándares de control de acceso previamente definidos tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Criterios para la implementación de la política:

- La carencia de un procedimiento para la administración del control de acceso puede dar lugar

al acceso no autorizado a los sistemas de información, de tal modo que se comprometa la confidencialidad y potencialmente la integridad de los datos.

- La asignación de privilegios inadecuados al personal inexperto puede dar lugar a problemas y a errores accidentales.

- Todo acceso a los sistemas de información, debe ser registrado en los archivos de control de auditoría.

- Los perfiles deben ser bien definidos por parte de los dueños de la información a ser accesible a través de cualquier equipo o sistema.

Alcance:

Esta política va dirigida a la Gerencia de Tecnología, el área de Ciberseguridad y al personal técnico del Grupo Redvoiss, responsable de definir y administrar los niveles de acceso a los sistemas tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Responsabilidades:

- La Gerencia de Tecnología y el área de Ciberseguridad, son las responsables por otorgar los accesos a los usuarios basando en su rol y funciones dentro del Grupo Redvoiss

Referencias a la Norma ISO27002:

- **ISO 27002:** 9.2 Gestión de acceso de usuarios.

ANEXO

POLÍTICA DE USO ACEPTABLE DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN

Objetivo

Esta política tiene el objetivo de fijar las normas fundamentales que deben regir los controles básicos a ser establecidos por la empresa de manera que se garantice el uso adecuado de los recursos relativos a los sistemas de información. La empresa elaborará instructivos conforme al contenido de la presente política y velar por el cumplimiento de estas por parte de todo usuario de los sistemas de información, incluyendo empleados, contratistas y otros autorizados a tal uso tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Alcance

Esta política define y detalla el uso aceptable de la información que se maneja a través de los sistemas de información, las herramientas de Internet y correo electrónico del Grupo Redvoiss, para así proteger al usuario y a la empresa de situaciones que pongan en peligro los sistemas y la información que contienen, agilizando los procesos operacionales de los distintos entes internos de la empresa, aumentar la eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

Propiedad de los Recursos

El Grupo Redvoiss define en su política de uso que todo el recurso tecnológico es de su propiedad y será tratado como activo, siendo por lo tanto sujeto de administración y control. En cuanto a los datos e información, los considera activos estratégicos. Como tales, deberán ser usados en función del trabajo. El Grupo Redvoiss es el máximo responsable para la gobernabilidad de estos recursos tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto, asimismo es la responsable de su coordinación y control. Como responsable técnico en la administración y distribución del servicio, se define a la Gerencia de Tecnología.

NORMAS APLICABLES AL USO DE COMPUTADORAS O DISPOSITIVOS MÓVILES

- Los equipos de cómputo, impresoras, y otros equipos electrónicos, son propiedad del Grupo Redvoiss.

- El uso del equipo de cómputo tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto, será destinado únicamente para apoyar las funciones propias del Grupo Redvoiss.

- Toda unidad de almacenamiento portátil, deberá ser protegido y verificado para asegurar que no esté infectado con algún virus informático.

- El cambio de equipo de cómputo debe ser notificado a la Gerencia de Tecnología, indicando con precisión marca, modelo, números de inventario y serie, enviando copia la Gerencia encargada de los asuntos administrativos. El reemplazo de algún equipo de cómputo debe ser evaluado por la Gerencia encargada de la supervisión de la Seguridad.

NORMAS GENERALES APLICABLES AL USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Los sistemas de información del Grupo Redvoiss, incluyendo los programas, aplicaciones y archivos electrónicos, son propiedad de la empresa, y sólo pueden utilizarse para fines estrictamente autorizados.

- Es responsabilidad de la empresa tomar las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad de los datos personales de los empleados o de los ciudadanos contenidos en sus sistemas de información, conforme a las normas aplicables.

- Los programas y recursos utilizados en los sistemas de información de la empresa deben tener su correspondiente licencia vigente o autorización de uso para poder ser utilizadas. Dichos programas sólo podrán ser instalados por personal autorizado a tales efectos. Además, no podrán instalarse programas sin la previa autorización de la Gerencia encargada de la supervisión de la seguridad, aunque sean programas libres de costos.

- Los programas y aplicaciones contenidos en los sistemas de información no podrán reproducirse sin autorización o ser utilizados para fines ajenos a las funciones o poderes de la empresa.

NORMAS APLICABLE AL USO DE INTERNET

- Los sistemas de comunicación y acceso a Internet son propiedad del Grupo Redvoiss y deberán ser utilizados exclusivamente como una herramienta de trabajo conforme a las normas que rigen el comportamiento del personal de la empresa y nunca con fines no autorizados o para actividades personales tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

- Las operaciones realizadas a través de Internet pueden generar responsabilidad por parte de las áreas del Grupo Redvoiss, por lo que los usuarios que tengan acceso a Internet no deberán emplearlas para información personal o uso de los accesos realizados a través de Internet.

NORMAS APLICABLE AL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- El sistema de correo electrónico es propiedad del Grupo Redvoiss y es parte íntegra de sus sistemas de información, por lo que el mismo se reserva el derecho absoluto de intervenir, auditar e investigar para constatar el uso adecuado del mismo tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

- El correo electrónico podrá utilizarse únicamente para propósitos autorizados relativos a las funciones de trabajo. Se prohíbe el uso de este para otros asuntos o actividades personales en menoscabo de la imagen de la empresa o sus empleados.

- La empresa establecerá las normas mediante las cuales se asignan las cuentas de correo electrónico, incluyendo las medidas de seguridad aplicables, como son los códigos de acceso y las contraseñas y otros modos de autenticación, los controles de acceso a servidores, los sistemas para auditar el uso del sistema, la integridad y seguridad de los datos y las comunicaciones enviadas tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto.

- Los mensajes enviados deberán utilizar un lenguaje cordial, manteniendo la ética.

- Todo correo debe incluir la firma del remitente, en el cual se incluye: nombres y apellidos, cargo que desempeña en la empresa, dirección de correo electrónico, números contactos, dirección de oficina y dirección de sitio Web del Grupo Redvoiss.

- Se encuentra prohibido los mensajes que contengan comunicaciones con la intención de ofender o difamar, así como comentarios, caricaturas, chistes de carácter sexual o discriminatorio que puedan ser considerados como hostigamiento o falta de respeto hacia otras personas. También se consideran violaciones a esta política los mensajes tipos cadenas, pornografía, chistes, ventas personales, y de índole político o religioso.

CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

El incumplimiento de las políticas relacionadas a los sistemas de información podría conllevar sanciones. Las normas aquí establecidas deben interpretarse como complementarias a las Políticas de Seguridad de la Información tanto en modalidad presencial como de trabajo remoto. El Grupo Redvoiss se reserva la facultad de comenzar los procesos administrativos, civiles o penales pertinentes a los actos cometidos, aunque los mismos no estén expresamente prohibidos en este documento, si dichos actos, directa o indirectamente, ponen en riesgo la seguridad, integridad y confiabilidad de la información, el equipo y los sistemas de información de la empresa. Tanto estas normas como las que sean aplicables, serán revisadas y actualizadas periódicamente, por lo que es responsabilidad de las áreas estar al tanto de las mismas y los usuarios el contenido de estas.

INFORME DE INCUMPLIMIENTOS O INFRACCIONES

Cualquier empleado o contratista que tome conocimiento de hechos o circunstancias que de acuerdo con un criterio razonable constituyan una violación o incumplimiento de las políticas, procedimientos o estándares establecidos, deberá informarlo inmediatamente al responsable de la Política. El Grupo Redvoiss, investigará toda violación que sea denunciada/informada con los procedimientos de investigación establecidos, y basándose en los resultados de dicha investigación, tomará las medidas necesarias para subsanarlas o las acciones que considere apropiadas. Se mantendrá la confidencialidad de la investigación dentro del marco jurídico.

DIVULGACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Cualquier actualización, modificación o cambio en las Políticas de Seguridad de la Información deben ser comunicadas a todo el personal del Grupo Redvoiss a través de la Gerencia encargada de la supervisión de la seguridad.

GLOSARIO

- **Acceso Lógico:** es un mecanismo que, a través de un elemento identificador y autenticador de usuarios, como, por ejemplo: nombre de usuario y contraseña, se provee la entrada a redes de computadoras, sistemas e información en una organización.

- **Acceso Remoto:** es una solución que permite que usuarios distantes tengan acceso a plataformas y servicios de una red organizacional.

- **Activo:** recurso del sistema de información o relacionado con éste, necesario para que la empresa funcione correctamente y alcance los objetivos propuestos por su dirección.

- **Activo de Información:** es una pieza definible de información, bien sean textos, documentos, archivos e información almacenados en archivos compartidos, bases de datos, programas, sistemas de aplicaciones, servicios y equipos utilizados para crear, acceder, almacenar y transmitir esta información, que independientemente del medio que lo pueda contener (por ejemplo, papel, disquete, CD-ROM y cinta magnética), es reconocida como valiosa para la organización.

- **Administración Basada en Roles:** es un sistema para controlar cuáles usuarios tienen acceso a recursos basados en el rol del usuario. Los derechos de acceso se agrupan por nombres de roles, y el acceso a los recursos se restringe a los usuarios que han sido autorizados para asumir el rol asociado. A cada usuario se le asigna uno o más roles.

- **Amenaza:** evento que puede desencadenar un incidente en la empresa, produciendo daños o pérdidas materiales o inmateriales en sus activos.

- **Antivirus:** son programas cuya función es detectar y eliminar virus informáticos y otros programas maliciosos (a veces denominados malware).

- **Autenticación:** la validación de autenticidad de muchos documentos legales, financieros y de otros tipos se determina por la presencia o ausencia de una firma manuscrita autorizada o de una firma digital. La firma digital permite que una de las partes pueda enviar un mensaje firmado a la otra parte, con las propiedades de autenticación (íntegro, auténtico y no repudio).

- **Autorización:** es el proceso de aceptar o denegar el acceso de un usuario a los recursos de la red una vez que el usuario ha sido autenticado con éxito. La cantidad de datos y servicios a los que el usuario podrá acceder dependen del nivel de autorización que tenga establecido.

- **Brecha de Seguridad (sinónimo agujero de seguridad):** como su nombre lo indica, una brecha es una apertura que puede permitir el acceso de terceros no autorizados.

- **Certificación:** el proceso a través del cual una entidad de confianza confirma la autenticidad de la identidad de un usuario.

- **Certificación Electrónica:** es el proceso a través del cual una entidad de confianza confirma la autenticidad de la identidad de un usuario utilizando un medio electrónico o digital. La Autoridad de Certificación (Certification Authority-CA) es una entidad de confianza, reconocida y aceptada por todos, muy difícil de suplantar.

- **Certificado Electrónico:** es el mensaje de datos proporcionado por un proveedor de servicio de certificación que le atribuye certeza y validez a la firma electrónica.

- **Confidencialidad:** se refiere a garantizar que la información esté accesible sólo a personas autorizadas a tener acceso según sus roles, responsabilidades y funciones asociadas la Organización.

- **Correo Electrónico:** es un servicio automatizado cuya funcionalidad es similar a la del correo regular, pero utilizando los equipos de computación y una aplicación que permiten enviar mensajes o paquetes a otro usuario o grupo de personas a una dirección específica a través de la red interna de una Organización o Internet.

- **Contraseña:** en algunas aplicaciones aparece denominada como password proveniente del idioma inglés, es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso. La contraseña debe mantenerse en secreto y es intransferible.

- **Control:** práctica, procedimiento o mecanismo que reduce el nivel de riesgo en plataformas, sistemas o aplicaciones.

- **Control de Acceso:** mecanismo que en función de la identificación ya autentificada que permite acceder a datos o recursos.

- **Control de Cambios:** es un proceso que se lleva a cabo cuando se desea realizar algún cambio en el ambiente operacional de la Organización, estos cambios pueden ser: actualizar una aplicación, incorporar dispositivos, cambian una versión de Sistema Operativo, entre otros. El Control de cambios persigue asegurar la integridad de las operaciones y prevenir cualquier alteración que pueda afectar la continuidad de las operaciones.

- **Cortafuegos:** (o firewall en inglés), es un elemento de hardware o software utilizado en una red de computadoras para controlar las comunicaciones, permitiéndolas o prohibiéndolas según las políticas de red que haya definido la organización responsable de la red.

- **Criptografía:** es la ciencia de mantener la información segura a través de mecanismos de escritura oculta, la criptografía es el arte o ciencia de cifrar y descifrar información utilizando técnicas matemáticas que hagan posible el intercambio de mensajes de manera que sólo puedan ser leídos por las personas a quienes van dirigidos.

- **Dueño de Información/activo/sistema:** es la unidad o persona responsable por dicho recurso, quien tiene la responsabilidad de definir quienes tienen acceso al mismo y con qué niveles de privilegios (lectura, escritura, modificación, impresión).

- **Evento/Incidente de Seguridad:** cualquier hecho o evento que podría afectar a las operaciones de la empresa o poner en riesgo a los empleados, recursos tecnológicos o prestigio de esta.

- **Firma Electrónica:** es una técnica que se basa en la criptografía de clave pública para asegurar que un mensaje no sea manipulado.

- **Firma Digital:** es una herramienta tecnológica que permite garantizar la autoría e integridad de los documentos digitales, posibilitando que éstos gocen de una característica que únicamente era propia de los documentos en papel.

- **Identificación:** este tipo de servicio corresponde a la determinación de la identidad real del usuario que opera el sistema; es decir, se intenta definir si realmente la persona es quien dice ser. Existen

diversas tecnologías para reforzar los esquemas de identificación.

- **Identificación Basada en Tokens:** identificación de usuario utilizado para proteger la información o la identidad. A diferencia de las soluciones de seguridad basadas en software, este tipo de identificación como las tarjetas inteligentes se consideran como un token tipo hardware.

- **Smart Card:** son tarjetas que contienen la información del usuario y generalmente su contraseña; el riesgo de utilizar este tipo de sistemas es el robo de la tarjeta, lo que permitiría una fácil suplantación del usuario.

- **Impacto:** consecuencia sobre un activo de la materialización de una amenaza.

- **Incidente:** es cualquier evento que represente un riesgo para la continuidad de las operaciones o que pueda alterar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información utilizada para la realización de las actividades de una Organización.

- **Integridad:** consiste en mantener la información sin alteraciones o modificaciones no autorizadas.

- **Internet:** Término utilizado para hacer referencia la red de mayores dimensiones del mundo, conectando miles de redes en todo el mundo. El Internet surgió del ARPANET.

- **Norma:** es un documento técnico que contiene una especificación que debe ser cumplida.

- **Norma ISO:** son estándares publicados por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) y la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) que sirven de referencia como mejores prácticas recomendadas para diversas áreas.

- **Norma ISO 27002:** es la norma que contiene el código de buenas prácticas para la gestión de seguridad de la información. Para referencias en español ver http://iso27000.es/iso27002.html

- **Procedimiento:** es el modo de ejecutar determinadas acciones, con una serie de pasos claramente definidos, que permiten realizar una actividad determinada.

- **Procedimientos de Respuesta a Incidentes:** es el proceso de responder ante un evento de

seguridad que atente contra la continuidad de las operaciones de la organización, contar con procedimientos documentados y alineados a los requerimientos de la empresa, ayudará a minimizar la pérdida de recursos tales como datos, tecnología, activos de capital, ingresos, clientes, accionistas, entre otros.

- **Propiedad Intelectual:** supone el reconocimiento de un derecho particular en favor de un autor u otros titulares de derechos, sobre las obras del intelecto humano.

- **Respaldo de Información:** consiste en realizar una copia de la información que se encuentra en el ambiente operativo de una Organización, la misma sirve de resguardo en caso de daño o alteración de la versión original que se encuentra en uso.

- **Restauración:** es el proceso de devolver un sistema o información a su estado original antes de sufrir algún daño o alteración.

- **Riesgo:** es la probabilidad de que una amenaza tome ventaja de una debilidad de seguridad (vulnerabilidad) asociadas a un activo de información, comprometiendo la seguridad de éste. Usualmente el riesgo se mide por el impacto que tiene de acuerdo con la criticidad del activo y su probabilidad de ocurrencia.

- **Servidor:** es una aplicación informática o programa que realiza algunas tareas en beneficio de otras aplicaciones llamadas clientes. Algunos servicios habituales son los servicios de archivos, que permiten a los usuarios almacenar y acceder a los archivos de un ordenador y los servicios de aplicaciones, que realizan tareas en beneficio directo del usuario final. Este es el significado original del término. Es posible que un ordenador cumpla simultáneamente las funciones de cliente y de servidor.

- **Sistema Críticos:** se considera un sistema como crítico cuando su caída o interrupción afecta la continuidad de las operaciones de una organización.

- **Sistemas de Detección/Prevención de Intrusos (IDS/IPS):** una vez que el firewall permite la entrada de tráfico a la red puede ser que éste sea regular o malicioso; más aún, puede ser que en el tráfico interno de la red circule código malicioso. Este tipo de tráfico debe ser analizado con sistemas especiales como los sistemas de detección de Intrusos (IDS), el cual permite, sobre la

base de reglas predefinidas, detectar y notificar el flujo de dicho código para poder tomar acción en cuanto esto suceda. Adicionalmente, en muchas ocasiones, el atacante enmascara el ataque en tráfico permitido por el firewall con el objetivo de explotar las vulnerabilidades de los diferentes sistemas dentro de una red y utilizarlas como caminos para realizar los ataques por lo que se requiere de un IDS para detectarlo. Un IDS se encuentra en constante actividad revisando todo el tráfico que fluye por la red corporativa, así como el que sale o llega de Internet a fin de alertar sobre la existencia de paquetes que pudieran comprometer las operaciones de la empresa o inclusive llegar a bloquear transacciones maliciosas.

- **Sistemas de Gestión de Actualizaciones:** permiten a los administradores de las Tecnologías de Información implantar las últimas actualizaciones de software (aplicaciones y sistemas operativos) de forma automática y centralizada a los equipos de una red. Con el objeto de corregir vulnerabilidades detectadas por los escáneres de vulnerabilidad o reportadas por los fabricantes. Se debe incluir la obligatoriedad de pruebas preliminares en sistemas operativos a fin de garantizar que la corrección no cause nuevas vulnerabilidades en los mismos.

- **Sistema de Información:** es un conjunto organizado de elementos que están diseñados para procesar datos y proporcionar información que apoyen la toma de decisiones.

- **Sistema Operativo:** son aplicaciones o Software diseñado para controlar el hardware de un sistema específico de procesamiento de datos con el objetivo de que los usuarios y los programas de aplicación puedan usar con facilidad dicho hardware.

- **Software:** son aplicaciones que permiten la operación de los equipos de cómputo o hardware, igualmente, permiten realizar procesos de negocio de forma automatizada.

- **Recursos Tecnológicos:** es cualquier elemento que conforme la red interna: estaciones de trabajo, servidores, cables, dispositivos, periféricos, elementos de seguridad, componentes de la red, entre otros.

- **Trazas de Auditoria:** se refiere al registro que se genera cuando cualquier usuario realiza una actividad en una aplicación cliente-servidor, estación de trabajo, sistema informático, servidor y cualquier recurso tecnológico.

- **Teletrabajo o trabajo remoto**: es una modalidad de trabajo tanto por cuenta ajena como de forma autónoma en la que una parte importante del tiempo laboral se realiza desde una ubicación diferente a la oficina de la empresa mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

- **VPN (Virtual Private Network):** es la interconexión de un conjunto de computadores haciendo uso de una Infraestructura pública (regularmente Internet), normalmente compartida, para simular una Infraestructura dedicada o privada.

- **Vulnerabilidad:** es una debilidad de seguridad o brecha de seguridad, que indica que un activo de información es susceptible daños a través de ataques intencionales o fortuitos.