Complejo Asistencial Barros Luco
Servicio de Salud Metropolitano Sur
Ministerio de Salud

DIRECCION
STG/CGS/CMM

ACREDITADO
CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN SALUD
Acreditación certificada por SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCION EXENTA Nº 3390

SANTIAGO 03 SEP 2025

VISTOS:

Las facultades concedidas por los artículos 35 y 36 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763, de 1979 y de las leyes N°18.933 y N° 18.469; el Decreto de Salud N°38, de 2005, Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red; la ley 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma; en el Decreto Supremo Nº 83, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2004, que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos; en el Decreto Nº 14 de 2014 que modifica Decreto Nº 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 21459 Establece normas sobre delitos informáticos, deroga la ley N° 19.223 y modifica otros cuerpos legales con el objeto de adecuarlos al convenio de Budapest; en el Decreto Nº 83 de 28 de agosto de 2017, del Ministerio de Relaciones Exteriores que promulga Convenio sobre la Ciberdelincuencia; en la norma chilena NCh-ISO 27001: 2022; en el Instructivo Presidencial N°8 que imparte instrucciones urgentes en materia de ciberseguridad; Resolución Exenta Numero RA 446/9/2024 de 09 de febrero de 2024 del Servicio de Salud Metropolitano Sur sobre nombramiento en el cargo de director del Hospital Barros Luco Trudeau; La Resolución N°36 de 19 de diciembre de 2024, de Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón;

CONSIDERANDO

Que, conforme dispone el artículo 1° de la ley 21663, ley marco de ciberseguridad, 2024, del Ministerio del Interior y Seguridad Publica, establecer los requisitos mínimos para la prevención, contención, resolución y respuesta a incidentes de ciberseguridad; Que, en mérito de lo antes mencionado, y en cumplimiento a los principios de escrituración, transparencia, eficiencia y eficacia en la administración pública, dicto la siguiente:

RESOLUCION

1.- APRUÉBESE el documento denominado "Procedimiento de Seguridad respuesta ante incidentes de ciberseguridad para usuarias/os", Código DGTI 08 A, Versión 01, que rige desde la fecha de la presente resolución exenta, cuyo texto es del siguiente tenor:

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD: RESPUESTA ANTE INCIDENTES DE CIBERSEGURIDAD PARA USUARIAS/OS

	Nombre	Cargo	Firma
Realizado por:	Mijail Muñoz Valenzuela	Encargado de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	
Revisado por:	Carolina Muñoz Valenzuela	Jefa de Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Claudio Gómez Silva	Asesor Jurídico	
	Diego Nuñez Apablaza	Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas	
	Osvaldo Augusto De La Barra Ugalde	Jefe Departamento Control de Gestión	
	Francisco Epul Huilipan	Jefe Departamento Gestión Financiera y Contable	
Aprobado por:	Walter Keupuchur Meza	Director HBLT	

INDICE

OBJETIVO

Establecer un procedimiento claro y accesible para que usuarias(os), funcionarias(os) y personal externo puedan identificar, reportar y responder de manera adecuada ante incidentes de ciberseguridad, minimizando su impacto en los sistemas y la información del Hospital Barros Luco Trudeau.

ALCANCE

- Usuarias(os) de los sistemas del Hospital Barros Luco Trudeau.
- Funcionarias(os) del Hospital Barros Luco Trudeau.
- Personal Externos que preste servicios en el Hospital Barros Luco Trudeau.

RESPONSABLES

Dirección y Subdirecciones: Promover la difusión de las políticas, instructivos y procedimientos asociados a la Seguridad de la Información que sean aprobados por el Comité de Seguridad de la Información.

Departamento de Gestión de Tecnologías de la Información (DGTI): Es el responsable de solucionar incidentes de ciberseguridad y normalizar los servicios.

Jefe de Departamento de gestión de Tecnologías de la Información: Es el responsable de Gestionar los procedimientos necesarios para que el departamento de gestión de Tecnologías de la información pueda solucionar los incidentes de seguridad, aprobar manuales y procedimientos de atención de mesa de ayuda.

Encargado de seguridad de la Información: Velar por la creación y cumplimiento de las políticas de seguridad de la institución atendiendo la normativa vigente.

Funcionarios, personal a honorarios del Hospital Barros Luco Trudeau y empresas externas: Manejar de forma segura y, según las normativas nacionales e internas, la información confidencial del HBLT, así como también, los recursos provistos para el tratamiento de dicha información. Dar cumplimiento a las políticas, procedimientos e instrucciones, relativo a esta materia.

DEFINICIONES

Incidente de ciberseguridad: Todo evento que perjudique o comprometa la confidencialidad o integridad de la información, la disponibilidad o resiliencia de las redes y sistemas informáticos, o la autenticación de los procesos ejecutados o implementados en las redes y sistemas informáticos.

Malware: Programas dañinos como virus o troyanos que pueden dañar, robar o bloquear información.

Ransomware (Secuestro de Computador): Tipo de virus que bloquea su computador o archivos y pide dinero para devolver el acceso.

Phishing: Engaño para robar información personal o contraseñas, usando correos o mensajes falsos que parecen reales.

Acceso No Autorizado: Intento de entrar sin permiso a sus sistemas, cuentas o archivos.

Virus: Programa que se instala sin permiso para dañar el equipo o robar información.

Troyano: Malware que se disfraza de programa útil, pero permite a atacantes controlar el equipo.

Suplantación de identidad: Hacerse pasar por otra persona para engañar y obtener información confidencial.

Credenciales: Datos de acceso como usuario y contraseña.

DESARROLLO

PASOS GENERALES

Identificación del incidente

Observe comportamientos inusuales en su computador, como:

- **Ventanas emergentes inesperadas:** Cuadros o mensajes que aparecen de forma inesperada en la pantalla sin haberlos abierto.
- **Rendimiento anormalmente lento:** Velocidad y capacidad de respuesta del computador más lento

- **Mensajes de error desconocidos:** Aviso que muestra el sistema cuando algo no funciona correctamente.
- **Bloqueo total del equipo con un mensaje** (en toda la pantalla o como fondo de pantalla) que solicita rescate y puede tener un temporizador (reloj en la pantalla que indica un tiempo límite para pagar el rescate).
- **Actividades no reconocidas en sus cuentas:** Acciones o movimientos en su computador, que usted no realizó.

Notificación inmediata

- Comuníquese de inmediato con el Depto. de Gestión en Tecnologías de la **información** (DGTI) y el equipo de soporte técnico de su organización, a través del correo **soportedgti.cabl@redsalud.gob.cl** copiando al correo **seguridadti@hblt.gob.cl** o el **anexo: 263300**
- Proporcione una descripción detallada de los síntomas o comportamientos observados.

Abstención de acciones adicionales

- Evite interactuar con el computador afectado hasta recibir instrucciones del personal especializado.
- No intente solucionar el problema por cuenta propia para prevenir posibles daños adicionales.

Seguimiento de instrucciones

- Siga estrictamente las indicaciones proporcionadas por el equipo del DGTI.
- Esto puede incluir desconectar el computador de la red, apagarlo o dejarlo en su estado actual para análisis posteriores.

Comunicación constante

Manténgase disponible para proporcionar información adicional que el equipo técnico pueda requerir durante la investigación del incidente.

IDENTIFICACIÓN DE INCIDENTES

Es fundamental identificar los incidentes según su tipo y realizar las acciones adecuadas.

Tipos de incidentes y acciones adecuadas

Malware y Ransomware (secuestro de computador): Infecciones de virus, troyanos o cifrado de datos por Ransomware, otros.

- **No interactuar con archivos sospechosos:** Evite abrir archivos o enlaces desconocidos que puedan haber causado la infección.
- **Notificar al soporte técnico:** Informe inmediatamente al equipo de soporte técnico del DGTI para que puedan tomar las medidas adecuadas.

Phishing y Fraudes Electrónicos: Suplantación de identidad o intentos de engaño para obtener credenciales

- **No proporcionar información personal:** Si recibe correos electrónicos, mensajes o llamadas solicitando información confidencial, no responda ni proporcione datos personales.
- **Verificar la autenticidad:** Compruebe la legitimidad del remitente o la fuente antes de interactuar.
- **Reportar el intento:** Comuníquese con el soporte técnico del DGTI para informar sobre el intento de phishing.

Sospecha de Accesos no Autorizados: Intrusiones o intentos de acceso indebido a sistemas o computadores

- **Cambiar contraseñas:** Si sospecha que alguien ha intentado acceder sin autorización, solicite el cambio de sus contraseñas al DGTI.
- **Notificar al soporte técnico:** Informe al soporte técnico del DGTI sobre la sospecha para que puedan investigar y tomar medidas adicionales.

2.- DÉJESE ESTABLECIDO que, el documento antes aprobado, por razones de continuidad y buen servicio, inicio su vigencia desde la fecha de la presente resolución exenta.

3.- DÉJESE ESTABLECIDO que, cualquier modificación a la presente Resolución Exenta, deberá ser ratificada por el correspondiente acto administrativo.

ANÓTESE, REGISTRESE Y PUBLIQUESE

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR * DIRECTOR * HOSPITAL BARROS LUCO TRUDEAU

WALTER KEUPUCHUR MEZA
DIRECTOR
HOSPITAL BARROS LUCO TRUDEAU

JENNY CANCINO QUIROZ
MINISTRA DE FE - HBLT

Distribución:
Dirección HBLT
Subdirección Administrativa
Subdirección Gestión Clínica
Subdirección Gestión y Desarrollo de las Personas
Subdirección Médica Atención Cerrada
Subdirección Médica Área Quirúrgica
Subdirección Médica Atención Abierta
Subdirección Gestión de Usuarios
Subdirección Unidades de Apoyo
Enfermera Coordinadora de Atención Cerrada
Enfermera Coordinadora de Atención Abierta
Depto. De Atención a las Personas
DGTI
Oficina de Partes

MINISTRO DE FE