



**CSIRT**

Equipo de Respuesta ante Incidentes  
de Seguridad Informática

# INFORME MENSUAL GESTION DE TICKETS CSIRT-GOBIERNO DE CHILE

14GMT20-00017-01

**JULIO  
2023**



## Contenido

Objetivo de informe.....	3
Acerca de la gestión .....	3
Procesamiento .....	3
1. Reporte de ticket.....	4
1.1. Reportes públicos y privados .....	4
1.2. Reportes internos y externos.....	4
1.3. Ubicación de activo afectado .....	5
1.4. Medio de ingreso .....	5
1.5. Notificación por el decreto 273.....	6
2. Procesamiento de ticket.....	7
2.1. Categoría .....	7
2.2. Categoría eventos procesados .....	8
2.2.1. Tipo de eventos .....	9
2.3. Categoría incidentes procesados.....	9
2.3.1. Tipo de incidentes.....	9
2.3.2. Nivel de afectación .....	9

## OBJETIVO DEL INFORME

---

Este informe está dirigido al público en general, para dar a conocer mejor la gestión técnica del CSIRT de Gobierno. El documento reúne así las estadísticas del mes de julio 2023, en relación con la gestión de los eventos e incidentes que están resumidos en los tickets procesados durante ese período.

## ACERCA DE LA GESTIÓN

---

Cada uno de los eventos, consultas, notificación e incidentes de ciberseguridad que gestiona el CSIRT de Gobierno está vinculado a un ticket. Este instrumento permite tener trazabilidad desde su reporte y respuesta hasta su cierre.

Cada ticket está asociado a indicadores de compromiso, información de los vectores de ataques, el presunto origen del incidente y su naturaleza (clase y tipo de incidente), además de información sobre las entidades y activos involucrados.

La historia de los casos observados por el CSIRT se resume en estos tickets, ayudando a la respuesta técnica, la generación de estadísticas, el acompañamiento y la asesoría a las instituciones en la gestión en la respuesta, junto con el ofrecimiento de beneficios complementarios de apoyo comunicacional, además de alertar al resto del ecosistema de los incidentes en curso.

## PROCESAMIENTO

---

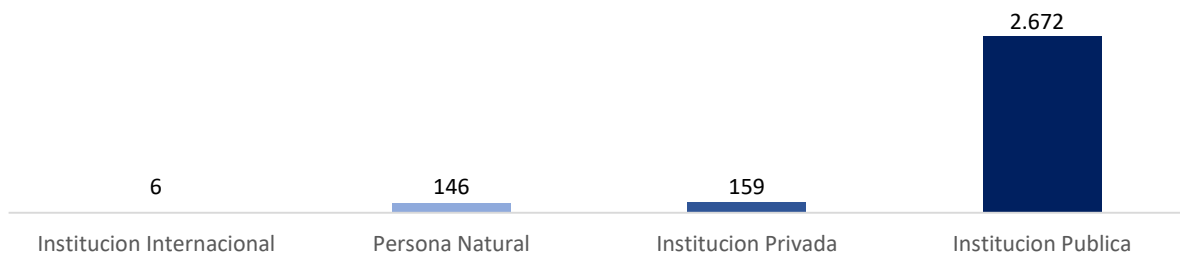
Para procesar sus tickets, el CSIRT utiliza como marco de referencia la taxonomía elaborada por la Agencia Europea de Ciberseguridad (ENISA). Dicha taxonomía fue adaptada para la gestión cotidiana del CSIRT e incluye 11 categorías y 37 subcategorías. La gestión se divide a su vez en cuatro tipos; Incidente, notificación, consulta y evento.

# 1. REPORTES DE TICKETS

Este apartado recopila la información sobre la apertura del ticket, sus orígenes, a quien se dirige, el activo afectado y el medio utilizado para reportar. Este mes se procesaron 2.983 tickets.

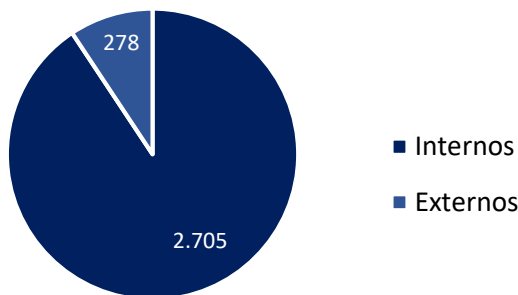
## 1.1. Reportes públicos y privados

Por su disposición estratégica, el CSIRT atiende en su mayor parte incidentes ocurridos dentro de organizaciones del Estado, con un énfasis en aquellas que son parte de la red de Conectividad del Estado (RCE). De todas formas, reporta incidentes de entidades privadas dada su importancia por los servicios estratégicos o sensibles que entregan a la ciudadanía.



La fuente del reporte del incidente que origina el ticket, ya sea interna o externa, es relevante porque refleja el resultado del trabajo de monitoreo y escaneo de detección de vulnerabilidades del CSIRT, el aporte de los canales de comunicación pública y la gestión de las plataformas de intercambio de información con agencias, proveedores, firmas privadas con convenio y la ciudadana, entre otros.

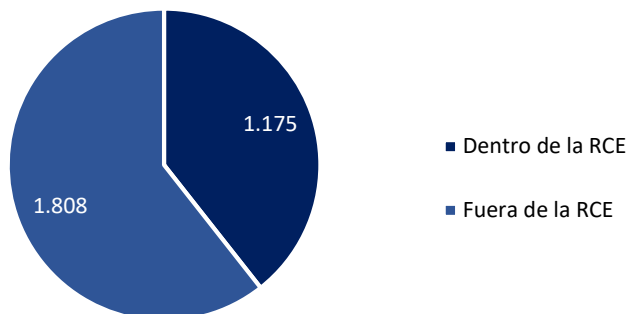
## 1.2. Reportes internos y externos



### CONTACTO Y REDES SOCIALES CSIRT

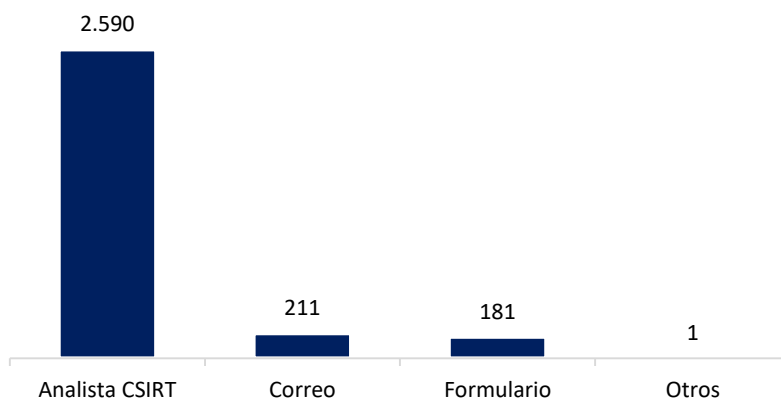
### 1.3. Ubicación de activo afectado

Los activos involucrados pueden encontrarse dentro o fuera de la Red de Conectividad del Estado (RCE). Identificar el espacio en el que se encuentra ayuda a facilitar la aplicación de medidas preventivas, correctivas y de mitigación ante de un incidente.



La fuente del reporte permite identificar el medio utilizado para reportar o notificar un incidente. Los más comunes son los generados por análisis de los propios funcionarios del CSIRT, seguidos por aquellos advertidos por fuentes externas como el formulario web, el correo electrónico, el teléfono y las redes sociales.

### 1.4. Medio de Ingreso



#### CONTACTO Y REDES SOCIALES CSIRT

**86,8%**

de los reportes surge en un análisis del  
CSIRT





## 1.5. Notificación por el Decreto 273

El Decreto Supremo 273, sobre la notificación de incidentes de ciberseguridad, y que fue publicado en el Diario Oficial en el mes de diciembre de 2022, indica que los jefes de servicio de las organizaciones de la Administración Pública del Estado deben reportar incidentes al CSIRT de Gobierno.

2.956 tickets sin  
mencionar el  
Decreto 273

27 tickets  
haciendo mención  
al Decreto 273

### CONTACTO Y REDES SOCIALES CSIRT

 <https://www.csirt.gob.cl>  
 Teléfonos: 1510 | + (562) 24863850 | Correo: soc-csirt@interior.gob.cl  
 @csirtgob  
 <https://www.linkedin.com/company/csirt-gob>

## 2. PROCESAMIENTO DE TICKETS

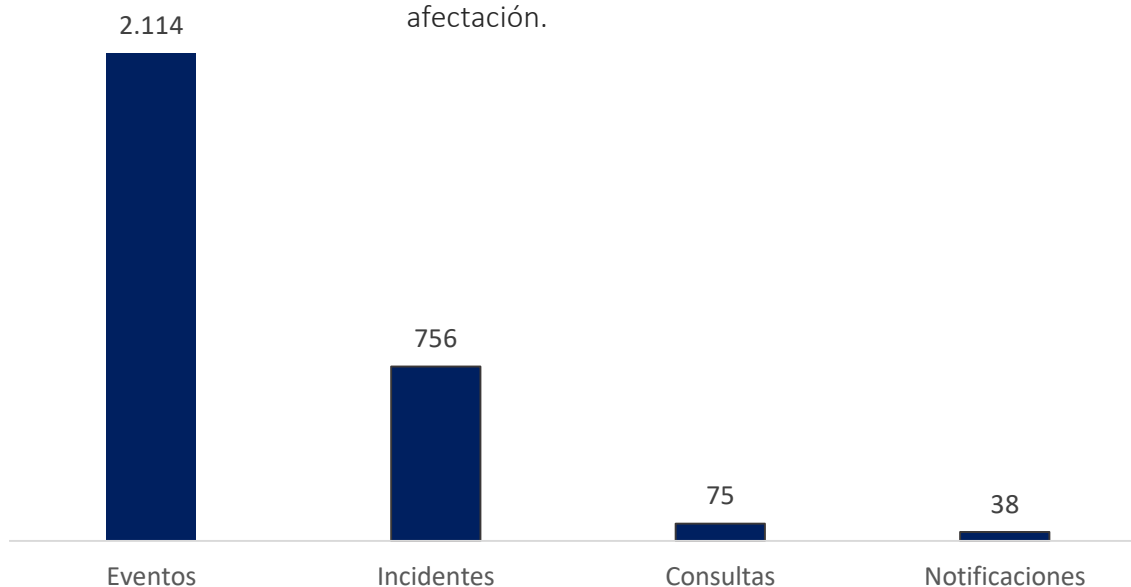
Este apartado recopila la información sobre el procesamiento de los tickets, identificando la categoría de su procesamiento, así como la clase y el tipo al que se adscriben de acuerdo con la taxonomía asignada y sus niveles de afectación.

### 2.1. Categoría

Los tickets gestionados a través de la plataforma de CSIRT se procesan según cuatro categorías: notificaciones, consultas, eventos o incidentes.

Para los propósitos de la gestión de tickets, se entiende como **consulta**, toda pregunta general o específica que no tiene relación con la existencia de un incidente. Por otra parte, se entiende como **notificación**, toda situación en la que una tercera parte (persona u organización) reporta que otra organización está siendo afectada por un incidente.

Este informe no profundiza en los detalles de ambas categorías por tratarse de situaciones que no generan afectación.

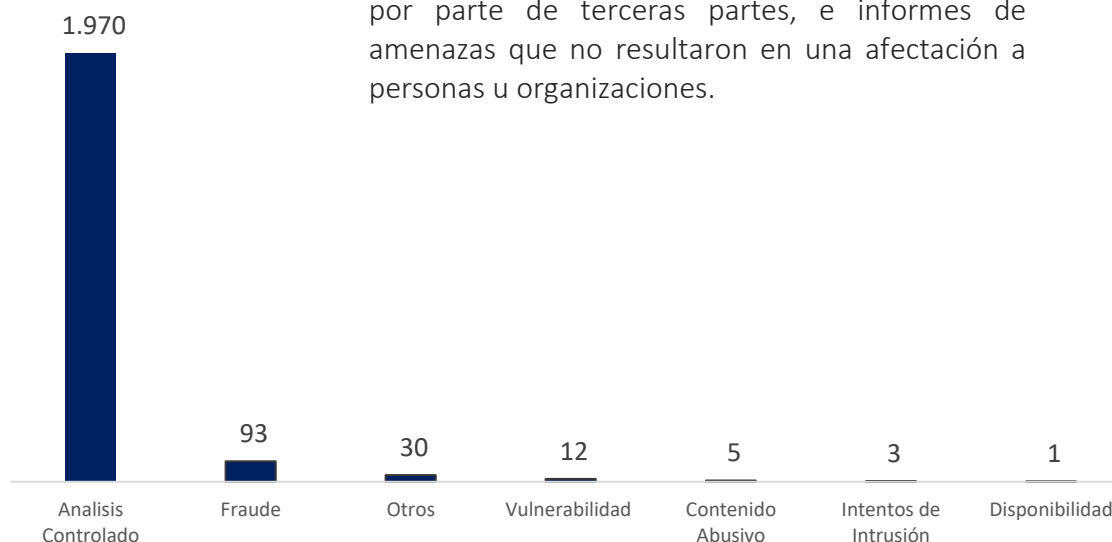


#### CONTACTO Y REDES SOCIALES CSIRT

## 2.2. Categoría Eventos procesados

Para los propósitos de la gestión de tickets, se entiende como evento de ciberseguridad toda situación en la que se produce el hallazgo de un riesgo o amenaza que, de ser explotada, podría poner en riesgo los activos informáticos de personas u organizaciones, por ejemplo, el hallazgo de vulnerabilidades.

Los tickets corresponden a situaciones que pueden derivar en un incidente en caso de ser explotadas. En la mayoría de los casos, estos fueron generados por el CSIRT como resultado de un análisis controlado, además del reporte de vulnerabilidades por parte de terceras partes, e informes de amenazas que no resultaron en una afectación a personas u organizaciones.



93%

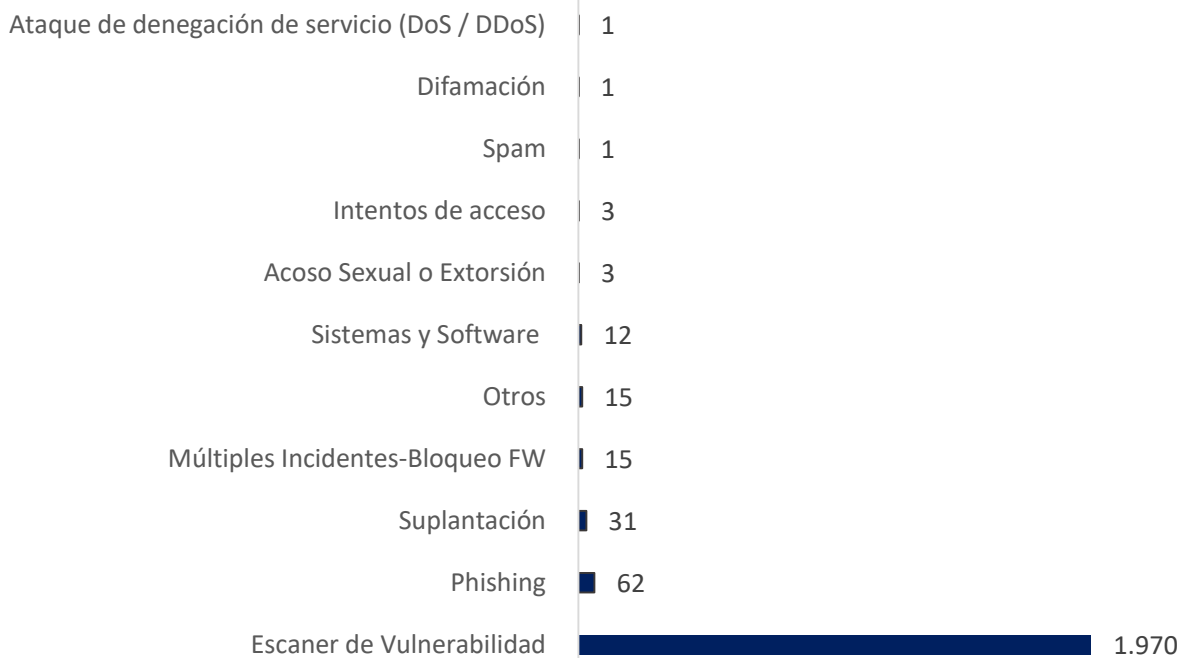
de eventos procesados corresponde a análisis controlados.

### CONTACTO Y REDES SOCIALES CSIRT



## 2.2.1. Tipo de eventos

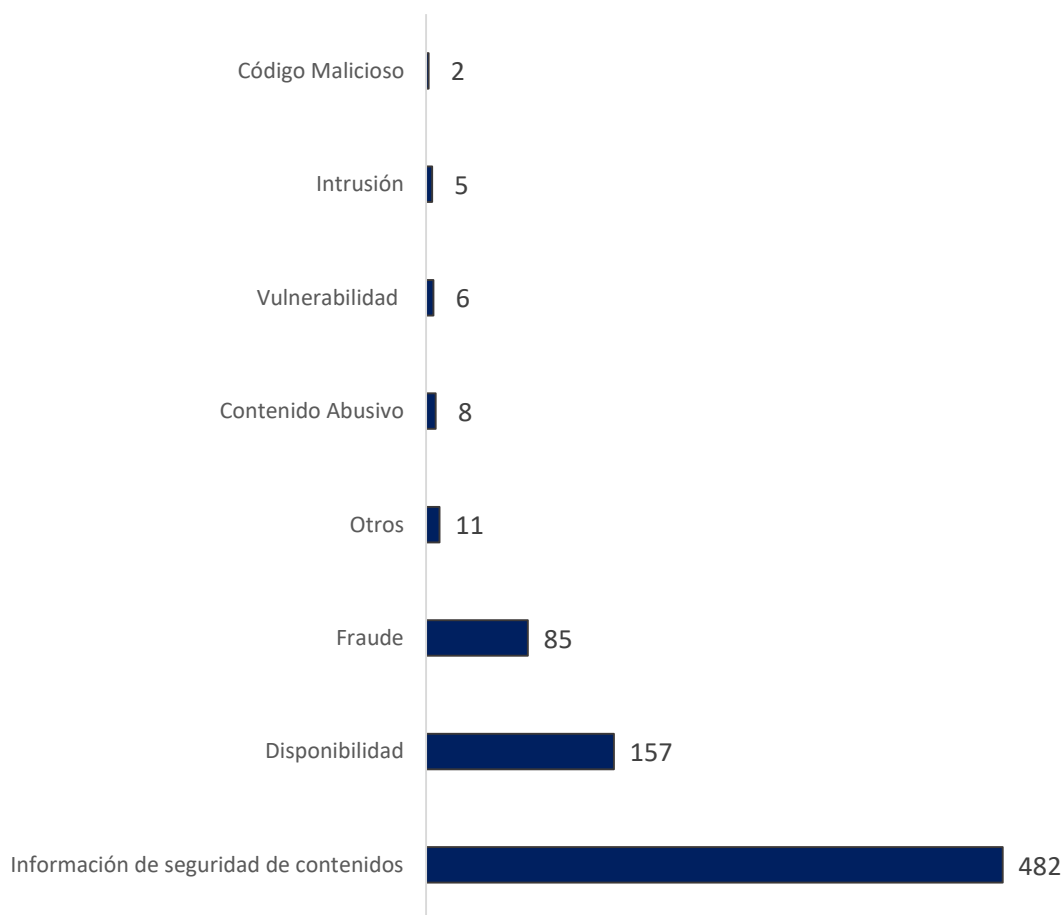
Cada categoría de evento tiene una subcategoría, denominadas tipos. Los siguientes son once los tipos de eventos específicos informados durante el mes.



### CONTACTO Y REDES SOCIALES CSIRT

## 2.3. Categoría Incidentes procesados

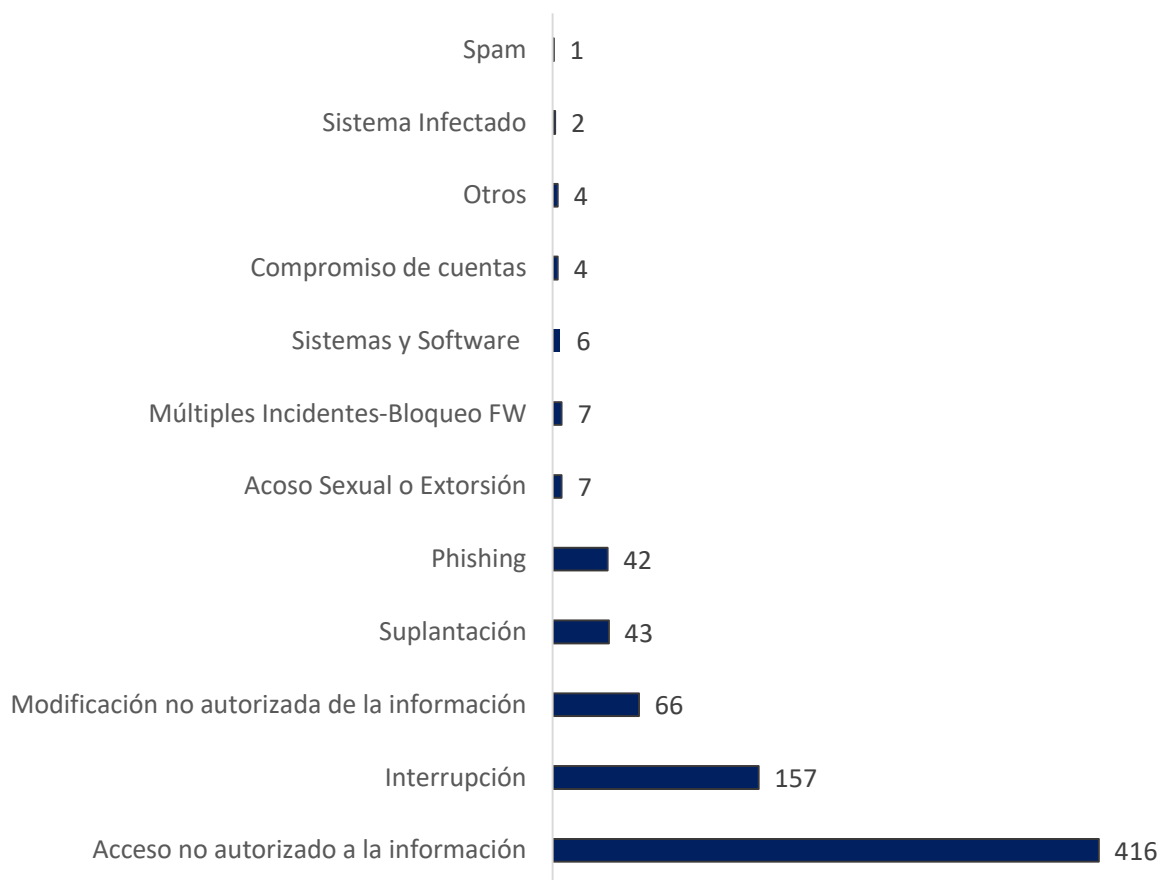
Para los propósitos de la gestión de tickets, se entiende como incidentes toda aquella situación en la que existe afectación o compromiso de los activos informáticos de una organización pública, organizaciones privadas o ciudadano.



### CONTACTO Y REDES SOCIALES CSIRT

## 2.3.1. Tipo de incidentes

Cada clase de incidente tiene una subcategoría. Los siguientes son los doce tipos de incidentes específicos que fueron informados durante el mes

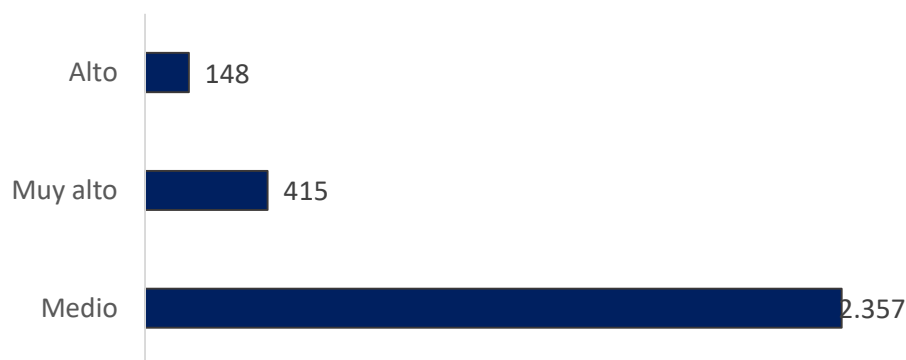


### CONTACTO Y REDES SOCIALES CSIRT

## 2.3.2. Nivel de afectación

El nivel de afectación corresponde al impacto real o potencial causado por un incidente de ciberseguridad.

Los siguientes niveles de afectación: bajo, medio, alto, muy alto y crítico, son asignados por el CSIRT en una primera instancia y están sujetos a revisión, por lo cual pueden existir variaciones que no estén representadas en el gráfico.



### CONTACTO Y REDES SOCIALES CSIRT



# CSIRT

Equipo de Respuesta ante Incidentes  
de Seguridad Informática

