



|  |  |              |               |   |
|--|--|--------------|---------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> | <b>LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA EL USO ACEPTABLE DE LAS TELECOMUNICACIONES</b> |              |               |  <b>CI Centro de Informática</b> |
|  | Código: CI-AGC-L01   | Versión: 1.0 | Página 1 de 4 |   |

Fecha de emisión o actualización: 26-02-2021

## 1. PROPÓSITO



Establecer los lineamientos técnicos para el uso aceptable de las telecomunicaciones que dispone la Universidad y que deberán ser acatados de forma obligatoria por la comunidad universitaria. Estos lineamientos están dirigidos a los Directores, Gestores de Tecnologías de Información o Administradores de Recursos Informáticos (RID) y a la comunidad universitaria.

## 2. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- ⑩ **CI:** Centro de Informática.
- ⑩ **AGC:** Área de Gestión de Comunicaciones.
- ⑩ **DSI:** Directrices Técnicas de Seguridad de la Información de la Universidad de la Universidad de Costa Rica.
- ⑩ **CDI:** Centro de Datos Institucional.
- ⑩ **RAI:** Red avanzada de internet.
- ⑩ **RID:** Recurso Informático Desconcentrado, es el encargado de la gestión y monitoreo de la plataforma de acceso y recursos tecnológicos de cada unidad institucional (centro, facultad, escuela y similares) a la que esté asignado. Se regirá por la normativa, procesos técnicos y especificaciones de diseño y desarrollo emitidas por el Centro de Informática.
- ⑩ **RedUCR:** Red de transmisión de datos de la Universidad de Costa Rica.
- ⑩ **UCR:** Universidad de Costa Rica.

## 3. LEYES, REGLAMENTOS O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ⑩ El "*Reglamento General de las Oficinas Administrativas*", de la Universidad de Costa Rica, en su Capítulo III, Artículo 9 inciso "f" y en el Artículo 10, inciso "o", indica:
  - "f) Emitir directrices, supervisar y establecer procedimientos de acatamiento obligatorio, propias de su área de competencia".
  - "o) Establecer, en conjunto con el Consejo Técnico Asesor, las directrices propias del quehacer y prioridad de la oficina a su cargo".
- ⑩ El reglamento vigente del Centro de Informática establece en el Artículo 2:
  - ⑩ *punto 3. Emitir lineamientos, directrices, estándares y normas, acorde con el área de competencia, según lo que establece el Reglamento de Oficinas Administrativas.*
  - ⑩ *punto 4. Definir, desarrollar y proponer a la Administración Superior y a la comunidad universitaria las directrices, lineamientos, planes, estándares y normas para la adquisición de productos y servicios de tecnologías de información y comunicación.*
- ⑩ *Las Directrices Técnicas de Seguridad de Información de la Universidad de Costa Rica (DSI) R-102-2015)*, donde se establece en el **CAPÍTULO 12. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES:**
  - ⑩ *Artículo 41: Los medios, servicios y canales de telecomunicación (de cualquier naturaleza) provistos por la Universidad, incluyendo, pero sin limitarse a: teléfonos de nueva generación, radios, computadores, mecanismos de teleconferencia y videoconferencia, mensajería electrónica, entre otros, lo son únicamente para*

|  |  |              |               |   |
|--|--|--------------|---------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> | <b>LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA EL USO ACEPTABLE DE LAS TELECOMUNICACIONES</b> |              |               |  <b>CI Centro de Informática</b> |
|  | Código: CI-AGC-L01   | Versión: 1.0 | Página 2 de 4 |   |

Fecha de emisión o actualización: 26-02-2021

*efectos relacionados con la actividad de la persona usuaria para con la Universidad de Costa Rica. Dichos medios, canales y/o servicios se proveen para la comunicación de información de interés para la Universidad, nunca para fines ilegales y/o no autorizados formalmente. Toda persona usuaria de este tipo de recursos provistos por la Universidad, deberá utilizarlos en estricto apego a las Directrices establecidas para ese fin en las DTSI”.*

#### 4. LINEAMIENTOS



4.1 Los medios, servicios y canales de telecomunicación (de cualesquier naturaleza) provistos por la UCR mediante el Centro de Informática (incluyendo pero sin limitarse a teléfonos de nueva generación, radios, computadores, mecanismos de teleconferencia y videoconferencia, mensajería electrónica, entre otros) deben ser utilizados únicamente para efectos relacionados con la actividad vinculante de la persona usuaria en la Universidad. Dichos medios, canales y/o servicios se proveen para usos propios del quehacer universitario exclusivamente y para el recibo y envío de información de interés para la Universidad, nunca para fines ilegales y/o no autorizados.

4.2 Los medios, servicios y canales de telecomunicación provistos por la UCR, son monitoreados y evaluados para mediciones de control de saturación o comportamiento anómalo de los flujos de ancho de banda y/o a solicitud de los usuarios de la RedUCR, por lo que cualquier cambio debe ser comunicado inmediatamente al CI.

4.3 Bajo ninguna circunstancia deben utilizarse para la transmisión de información sometida a requerimientos de confidencialidad, medios de telecomunicación (incluyendo pero sin limitarse estos a teléfonos, correos de voz, servicios de chat, mecanismos de teleconferencia y/ videoconferencia, entre otros) que no hayan sido instalados o aprobados por el Centro de Informática. El teléfono no es un medio seguro de transmisión de información y por ende, no debe ser utilizado como medio para dicha transmisión.

4.4 No es recomendable utilizar llamadas en conferencia, videoconferencia y/o teleconferencia (por medio de teléfonos u otros sistemas inseguros o no autorizados de telecomunicación) para la transmisión o discusión de información confidencialidad, por lo que se recomienda que en los casos indispensables, se haga únicamente cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Cuando estos casos excepcionales han sido previamente autorizados por quien corresponda.
- b) Todas las personas que tomen parte en la comunicación, estén debidamente autorizadas para conocer de la información a discutirse y han aprobado la utilización de dicho medio de transmisión.
- c) Se han comprobado por algún medio fehaciente, la identidad de las personas que participan en la comunicación.
- d) El responsable asignado y encargado de la tutela de dicha información haya comunicado su autorización expresa y por escrito, para que la información se maneje por ese medio, siempre y cuando el creador de la información o en su caso el dueño de la misma, lo haya autorizado previamente.
- e) No sea posible la utilización de un medio de transmisión más seguro.

|  |  |              |               |   |
|--|--|--------------|---------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> | <b>LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA EL USO ACEPTABLE DE LAS TELECOMUNICACIONES</b> |              |               |  <b>CI Centro de Informática</b> |
|  | Código: CI-AGC-L01   | Versión: 1.0 | Página 3 de 4 |   |

Fecha de emisión o actualización: 26-02-2021

4.5 El Centro de Informática establece y configura la seguridad de los equipos de telecomunicaciones con los parámetros necesarios, con el fin de velar por el funcionamiento seguro, eficaz y eficiente de las comunicaciones de la RedUCR, por lo que cada Unidad de la Universidad cuando requiera configurar equipos de telecomunicaciones, debe solicitarlo por el medio establecido.

4.7 El Área de Gestión de Comunicaciones del CI, es responsable del monitoreo de la RedUCR y para llevar a cabo dicha labor supervisa los equipos y servicios críticos de la comunidad universitaria, con actividades como lo son:



- a) Evaluación del consumo de tráfico y el rendimiento de todos los componentes de la red: switches, routers, firewall, servidores, ancho de banda, enlaces, etc.
- b) Supervisión y monitoreo de los equipos de comunicación de los cuartos de distribución de la RedUCR, llamados POP.
- c) Supervisión y monitoreo de los enlaces de red de la RAI, sedes, recintos, estaciones experimentales, hospitales, que son parte de la RedUCR.
- d) Gestión del Monitoreo, que incluye monitoreo de los equipos electromecánicos del CDI (Chiller, Bombas, sensores de temperatura y de humedad, UPS, plantas) para la supervisión del Área de gestión de Infraestructura.
- e) Configuración y atención de alertas de los equipos de red y electromecánicos, servidores, servicios, entre otros, por medio de la plataforma de monitoreo, para ser atendidos por las Áreas del CI correspondientes.
- f) Monitoreo de los principales servicios institucionales: Telefonía IP, virtualización, almacenamiento, respaldos, servidores principales físicos y virtuales, plataforma Portal, entre otros.
- g) Detección de dispositivos que conforman la RedUCR a nivel nacional (equipos de acceso, distribución, inalámbrica y telefonía) y realización de inventario de hardware y software de forma automática.

4.8 Toda atención para soporte del servicio de red de datos (atención técnica a la plataforma de comunicación de datos) está sujeta al horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 12:00 medio día y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m, por lo que emergencias en períodos de receso, solo serán atendidas siempre y cuando el CI disponga de recurso humano para atención fuera de este horario, conforme a la prioridad de urgencia presentada.

4.9 En caso de adquirir equipo de comunicaciones para nuevos servicios, solamente se puede adquirir acorde a los estándares de comunicaciones, que el CI tiene publicado en su sitio Web, para los siguiente equipos de red:

- ⑩ Telefonía IP
- ⑩ Equipo activo (por ejemplo: conmutadores o switches)
- ⑩ Red inalámbricas (por ejemplo: puntos de acceso).

4.10 El responsable de la Unidad o los RID deben realizar las solicitudes asociadas al servicio y notificar cualquier incidente o problema, por medio del sistema de reportes de solicitudes y averías ubicado en el sitio <https://soporteci.ucr.ac.cr> o a la extensión 5000 del CI (Atención de usuarios). Adicionalmente se dispone del correo [ci5000@ucr.ac.cr](mailto:ci5000@ucr.ac.cr) como un buzón exclusivo para consultas

|  |  |              |               |   |
|--|--|--------------|---------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> | <b>LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA EL USO ACEPTABLE DE LAS TELECOMUNICACIONES</b> |              |               |  |
|  | Código: CI-AGC-L01   | Versión: 1.0 | Página 4 de 4 |   |

Fecha de emisión o actualización: 26-02-2021  
rápidas.

*Estos lineamientos técnicos para el uso aceptable de las comunicaciones, son considerados de acatamiento obligatorio a partir de 1 Abril 2021.*

## 5. APROBACIÓN

| Actividad    | Responsable   | Firma |
|--------------|---|-------|
| Elaboración  | Marielos Sanchez, URS<br>Ana Cecilia Vargas, URS<br>Rebeca Esquivel Flores, AGC |       |
| Revisión     | Jorge Vargas, URS   |       |
| Revisión UCM | Uladia Pacheco, UCM   |       |
|              | Flores  |       |
|              | ano Mora, Director  |       |

 Firmado digitalmente