

Dirección General de Tecnologías y Desarrollo Digital  
**POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN PARA SERVICIOS**

## Índice

### Contenido

<b>ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>3</b>
<b>POLÍTICAS GENERALES PARA SERVICIOS .....</b>	<b>4</b>
Del uso del servicio .....	4
Del tratamiento de información .....	4
Del uso de la cuenta.....	4
<b>POLÍTICAS PARTICULARES POR SERVICIOS .....</b>	<b>5</b>
CONDICIONES PARTICULARES PARA EL SERVICIO TELEFONÍA.....	5
<b>INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA POLÍTICA.....</b>	<b>8</b>

### Alcance

Esta política aplica a todas aquellas personas que interactúan con los servicios ofrecidos dentro del alcance de ISO 20000, por la Dirección General de Tecnologías y Desarrollo Digital de la Universidad Autónoma de Nuevo Leon.

### Objetivo

Asegurar que los servicios ofrecidos por la Dirección y que se encuentran dentro del Alcance de ISO 20000, cubren los principios básicos de seguridad: Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad, y así cumplir con los requerimientos legales y/o contractuales respecto a la protección de información.

### Responsabilidades

Puesto/Rol	Responsabilidades
Coordinador de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la elaboración, revisión y evaluación de la política de seguridad de la información.</li> <li>• Responsable de convocar a reuniones cuando existan cambios significativos en el entorno de la certificación, las circunstancias de negocio, las condiciones legales o el medio ambiente técnico y que es probable que tenga un impacto de la información o por lo menos una vez al año.</li> </ul>
Dueños de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En conjunto con el coordinador de Seguridad se establecen los lineamientos requeridos para cubrir los requisitos mínimos de seguridad de la política.</li> <li>• Establecer, monitorear y mantener los controles que soportarán los lineamientos específicos de su servicio.</li> <li>• Cumplir con las políticas definidas por la Dirección.</li> </ul>
Dueño del Subproceso de Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar seguimiento a las mejoras que se deriven del análisis de las políticas de seguridad.</li> </ul>
Dueño del Subproceso de Administración de la Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En conjunto con el coordinador de Seguridad establecen la asociación entre análisis de riesgos y los controles que dan soporte a la presente política.</li> </ul>
Usuario del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir las políticas de seguridad de la Dirección.</li> </ul>

## **POLÍTICAS GENERALES PARA SERVICIOS**

### **Del uso del servicio**

Los servicios en general no deben ser usados para:

- Creación o distribución de mensajes ofensivos o perjudiciales tales como mensajes de racismo, discriminación de género, edad, incapacidad, orientación sexual, mensajes pornográficos, o cualquier otro tipo de ofensa no mencionada en este apartado.
- Para realizar algún tipo de acoso, difamación, calumnia, con intención de intimidar, insultar o cualquier otra forma de actividad hostil.
- Utilización de identidades ficticias o pertenecientes a otros usuarios para el envío de mensajes u otro tipo de comunicación.
- Proselitismo político y/o religioso.
- No utilizar el servicio con fines comerciales y/o diferentes a los que sean relativos al interés institucional.

### **Del tratamiento de información**

Con respecto al uso de la información en los servicios:

- No deberá tratar de manipular información a la que no tenga derechos de acceso, aún y cuando esa información no se encuentre debidamente protegida por el propietario de la misma. El hecho de que alguna información no esté protegida no le da derecho de accederla, modificarla o divulgarla. En caso de que algún usuario detecte información no protegida tiene la obligación de reportarle al dueño del servicio o al coordinador de seguridad.
- Deberá contar con la precaución adecuada para no enviar información a destinatarios erróneos, ya que esta puede ser utilizada para un mal manejo y es imposible de recuperar o evitar que llegue a su destinatario una vez que ha sido enviada o transmitida.
- Toda aquella información que por su clasificación sea considerada como confidencial deberá ser tratada con responsabilidad, otorgar el acceso a la misma deberá estar respaldado mediante un acuerdo de confidencialidad.

### **Del uso de la cuenta**

Para aquellos servicios que por su naturaleza de funcionamiento y como medida de control de acceso se ha establecido una cuenta de usuario se establecen las presentes cláusulas generales:

- No deberá dar a acceso a su cuenta a otras personas. Su cuenta y los recursos que con ella han sido asignados son de uso individual/institucional. Usted es el responsable de todas las operaciones e intentos de acceso legal e ilegal que se hagan en su cuenta o a través de ella.

- Se recomienda cambiar su contraseña por lo menos dos veces al año, cuyas características deben cumplir los lineamientos establecidos por la Dirección de Tecnologías de Información.
- Una contraseña débil es una puerta a través de la cual usuarios no autorizados podrán tener acceso al servicio y poner en riesgo su comunicación en este medio y/o servicio, así como la imagen pública de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

El usuario es el único responsable por el buen uso de su cuenta del servicio. En consecuencia, al aceptarla, el usuario se compromete a:

- Respetar la privacidad de las cuentas de otros usuarios del servicio, tanto dentro como fuera de la red institucional.
- Utilizar siempre un lenguaje apropiado en sus comunicaciones.
- Utilizar su cuenta únicamente para fines laborales, investigación o para los temas estrictamente relacionados con las actividades propias de su trabajo o actividad académica.
- Si sospecha que su cuenta está siendo usada de forma ilegal por otra persona, cambie o solicite a su dependencia el cambio de su contraseña de acceso de inmediato (usuario) y/o notifique inmediatamente al administrador de servicio a través de una solicitud de servicio al Centro de Ayuda.
- Deberá reportar la cuenta cuando ya no la necesite. Una cuenta en desuso es una puerta a través de la cual usuarios no autorizados pueden tener acceso a información confidencial o privada. Usted es responsable de la cuenta aún y cuando ya no la esté usando. La notificación de cancelación de la misma lo releva de esta responsabilidad.

## **POLÍTICAS PARTICULARES POR SERVICIOS**

En el presente apartado se establecen aquellas condiciones particulares que adicionalmente a lo ya declarado en otras políticas de seguridad (DOI-099), deberán considerarse para los diferentes servicios que están en el alcance de esta política.

### **CONDICIONES PARTICULARES PARA EL SERVICIO TELEFONÍA**

El servicio de la red telefónica es distinto en su forma de entrega y gestión, las siguientes son sus condiciones particulares.

#### **Del uso prohibido del servicio.**

- El servicio de telefonía de la UANL no debe ser usado para la creación, ni distribución de mensajes ofensivos o perjudiciales, tales como mensajes de racismo, discriminación de género, edad, incapacidad, orientación sexual, acoso, difamación, calumnia, mensajes pornográficos, creencias y prácticas religiosas, creencias políticas o cualquier otro tipo de ofensa no mencionada en este apartado.

- Empleados quienes reciban alguna llamada con algún contenido mencionado anteriormente deberá reportarse a la Dirección General de Tecnologías y Desarrollo Digital de forma inmediata.
- La violación de esta obligación origina automáticamente la suspensión del servicio y puede ser causa de sanciones al usuario responsable, sin perjuicio de las responsabilidades que eventualmente puedan surgir ante la ley.
- No utilizar identidades ficticias o pertenecientes a otros usuarios para la realización de llamadas.
- No utilizar el aparato telefónico y/o clave telefónica para fines comerciales diferentes a los que sean relativos al interés institucional.

### **Del uso adecuado**

- El uso de la red telefónica UANL deberá ser única y exclusivamente por empleados vigentes de la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Con el fin de asegurar la aplicación del buen uso de la red de telefonía UANL se deben seguir los pasos necesarios para cumplir con las siguientes premisas:
  - Validación de privilegios en la red telefónica:
  - El director o responsable de la dependencia deberá validar a su criterio que tipo de privilegio le otorgará a la persona a quien desean darle acceso a una clave telefónica, esto para realizar llamadas específicamente del trabajo que realice a su cargo.
- Los niveles de privilegio de los códigos de acceso telefónico son los siguientes:
  - a) Fijos y Móviles Nacionales.
  - b) Llamadas larga distancia mundial.

### **Alta, Cambio o Baja de claves telefónicas**

- Para realizar un alta de una(s) claves(s) telefónica(s) se deberá de mandar un oficio firmado de director a director, indicando el nombre completo de la persona, así como el privilegio que va a contener dicha clave que están requiriendo y el correo institucional del usuario en caso de contar con él.
- Para la realización de un cambio de una(s) clave(s) telefónica(s) se deberá de mandar un oficio firmado de director a director, indicando que tipo de cambio se realizará, por ejemplo, un cambio de código o cambio de privilegio.
- Para realizar baja de alguna clave(s) telefónica(s) se deberá de mandar un oficio firmado de director a director, indicando que requiere la baja de la clave con el nombre del usuario completo.

### **Monitoreo de la actividad de los usuarios**

- Para monitorear la actividad de los usuarios en el uso de las claves telefónicas se deberá de solicitar por parte del director o responsable vía un oficio solicitando la validación de la(s) clave(s) telefónica(s) o extensión(es) que soliciten monitorear para validar la actividad de llamadas que estuvieron realizando y así los responsables o el director de la dependencia tomen acciones con los usuarios plasmados en dicho reporte.

### **Suspensión del servicio de red telefónica**

- En dado caso que se le encuentre a un usuario haciendo mal uso de alguna clave telefónica, se le suspenderá la clave dándola de baja por un tiempo indefinido mientras su director o responsable considere otorgarle de nuevo este privilegio.

### **Del uso personal**

- El uso de la red telefónica UANL deberá ser única y exclusivamente para la realización o recepción de llamadas con fines institucionales o de trabajo relacionado a la UANL y no para uso o beneficio personal.

**De la clave telefónica de acceso a la red telefónica pública**

- No deberá compartir su clave telefónica a otras personas. Su clave telefónica es de uso personal. Usted es el responsable de todas las operaciones e intentos de acceso legal e ilegal que se hagan en su clave telefónica o a través de ella.

**Del mal trato y daño intencional al aparato telefónico**

- En caso de ser dañado intencionalmente el equipo, se hará acreedor a una sanción que designaran las autoridades correspondientes, así como el robo del aparato.

**Del intento de acceso a los equipos de control y administración de los teléfonos**

- No se deberá intentar tener acceso a los equipos de control y administración de la red telefónica, así como el intento de hacer cambios en configuraciones o modificaciones.

**INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA POLÍTICA**

El incumplimiento por parte del usuario de una o más de las obligaciones arriba descritas, puede ocasionar la cancelación temporal o permanente de su acceso al servicio, a su vez se notificará al responsable de la dependencia para que aplique las sanciones adicionales que correspondan. Esta medida puede tomarse incluso con carácter preventivo y sin previo aviso, si llegara a detectarse alguna actividad ilegal o inapropiada originada por el usuario.