
 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	LINEAMIENTOS PARA LOS REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES PARA EL TELETRABAJO			
	Código: CI-URS-L08	Versión: 2.0	Página 1 de 8	

Fecha de emisión o actualización: 25/03/2022

1. PROPÓSITO



Establecer los lineamientos para los requerimientos tecnológicos y de comunicaciones y sobre la seguridad de la información que deben ser acatados por las personas trabajadoras de la Universidad que realizan actividades de teletrabajo y hacen uso de los equipos computacionales, recursos, bases de datos y servicios de tecnología, para la ejecución de sus funciones.

2. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- 2.1. **Teletrabajo:** La Ley No 9738 define el teletrabajo como la modalidad en la cual la prestación del servicio se realiza fuera de las instalaciones de la persona empleadora, utilizando tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, procesos y servicios que se brindan. Dicha ley, regula la aplicación del teletrabajo en Costa Rica desde el pasado 6 de agosto de 2019 (UCR, 2020). Según circular R-14-2022 que hace referencia a los lineamientos para implementar teletrabajo en la Universidad de Costa Rica indica: “Teletrabajo: modalidad de trabajo que utilizando las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), puede ser desarrollada a distancia, fuera del ámbito donde se encuentra la persona contratante, en forma total o parcial, pudiendo realizarse en relación de dependencia o en forma autónoma”.
- 2.2. **CI:** Centro de Informática.
- 2.3. **DTSI:** Directrices Técnicas de Seguridad de la Información.
- 2.4. **VPN:** Red Privada Virtual.
- 2.5. **Herramientas colaborativas:** Aplicaciones de videollamadas, correo electrónico, acceso a la red privada, herramientas de ofimática autorizadas y aquellas que la Administración vaya indicando mediante resoluciones adicionales.
- 2.6. **Firewall:** Funcionalidad de un sistema informático diseñado para bloquear el acceso no autorizado y permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.
- 2.7. **TIC:** Tecnologías de Información.
- 2.8. **Softphone:** software para telefonía por Internet (VoIP)

3. LEYES, REGLAMENTOS O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 3.1. 3.1 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 que le corresponde al Centro de Informática:

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	LINEAMIENTOS PARA LOS REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES PARA EL TELETRABAJO			
	Código: CI-URS-L08	Versión: 2.0	Página 2 de 8	

Fecha de emisión o actualización: 25/03/2022

“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”

3.2. El reglamento vigente del Centro de Informática establece en el Artículo 2:

“punto 3. Emitir lineamientos, directrices, estándares y normas, acorde con el área de competencia, según lo que establece el Reglamento de Oficinas Administrativas.

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.”

3.3. Las Directrices Técnicas de Seguridad de Información de la Universidad de Costa Rica (DTSI) R-102-2015), en el “capítulo 8 Resguardo y protección de la información”, los artículos 18 y 21 estipulan lo siguiente:



Artículo 18: La protección de la información por parte del personal usuario, como un elemento fundamental en la cadena de aseguramiento de ésta, aborda la necesidad de considerar al recurso humano como elemento prioritario en la protección de la información, estableciendo controles referentes a la propiedad de la información, la elaboración de respaldos, y la protección de registros.

Artículo 21: Respaldo y recuperación de la Información: La información que la Universidad de Costa Rica determine como esencial deberá ser respaldada y resguardada en instalaciones seguras y controladas, a fin de que la misma pueda recuperarse una vez ocurrido un desastre, siniestro, emergencia o falla en/de los dispositivos y/o sistemas. Los Jerarcas y Titulares Subordinados deberán velar porque existan procedimientos y controles en sus áreas y unidades, que permitan recuperar la información y que dichos procedimientos y controles sean periódicamente evaluados, para asegurar una continuidad de las operaciones en productos y servicios”.

3.4. Reglamento para la administración y control de los bienes institucionales de la Universidad de Costa Rica.

3.5. Ley N.º 8968 Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales indica: “ARTÍCULO 10.- Seguridad de los datos

El responsable de la base de datos deberá adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a esta ley.



 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	LINEAMIENTOS PARA LOS REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES PARA EL TELETRABAJO			 CI Centro de Informática
	Código: CI-URS-L08	Versión: 2.0	Página 3 de 8	

Fecha de emisión o actualización: 25/03/2022

Dichas medidas deberán incluir, al menos, los mecanismos de seguridad física y lógica más adecuados de acuerdo con el desarrollo tecnológico actual, para garantizar la protección de la información almacenada.

No se registrarán datos personales en bases de datos que no reúnan las condiciones que garanticen plenamente su seguridad e integridad, así como la de los centros de tratamiento, equipos, sistemas y programas.



Por vía de reglamento se establecerán los requisitos y las condiciones que deban reunir las bases de datos automatizadas y manuales, y de las personas que intervengan en el acopio, almacenamiento y uso de los datos”.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	LINEAMIENTOS PARA LOS REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES PARA EL TELETRABAJO			 CI Centro de Informática
	Código: CI-URS-L08	Versión: 2.0	Página 4 de 8	

Fecha de emisión o actualización: 25/03/2022

4. LINEAMIENTOS


- 4.1. Las personas trabajadoras que realicen teletrabajo deben utilizar las herramientas colaborativas dispuestas por la Universidad.
- 4.2. Toda persona con un contrato de teletrabajo aprobado y vigente contará con el servicio de VPN para conexión remota a la RedUCR. Las condiciones de uso del servicio de VPN están reguladas en el documento **CI-AGS-To4 Términos y Condiciones de Uso del Servicio de VPN**
- 4.3. El equipo en el cual se instalará la VPN debe ser preferiblemente una computadora propiedad de la Universidad de Costa Rica, que tenga instalada la última versión del antivirus institucional. En casos excepcionales, si esto no es posible, la persona funcionaria se compromete a que el equipo personal donde se instalará el VPN cuente con el sistema operativo, antivirus y firewall debidamente instalado, con soporte del fabricante y actualizados, lo anterior con el fin de disminuir los riesgos de seguridad de la Institución.
- 4.4. La persona trabajadora que cuente con una VPN para llevar a cabo el teletrabajo debe cumplir lo siguiente:
 - 4.4.1. Evitar el establecimiento de conexiones a redes inalámbricas desconocidas o que estén habilitadas sin seguridad, es decir, que no solicite claves de ingreso.
 - 4.4.2. Las credenciales asignadas para el establecimiento de la VPN son de uso personal e intransferible, por tanto, no deben compartirse o divulgarse. El uso inadecuado de estas es responsabilidad de la persona funcionaria.
 - 4.4.3. Utilizar el VPN únicamente para aspectos laborales y exclusivamente por la persona trabajadora de la UCR a la que le fue asignado el servicio.
- 4.5. Toda información almacenada en discos locales de un equipo asignado por la Institución o propio, se debe respaldar periódicamente la información en los repositorios institucionales en nube o premisa, para prevenir que, ante una situación de hurto o daño del equipo de cómputo, se pierda y exponga la información de la institución.
- 4.6. En caso de requerir documentos físicos o información en dispositivos de almacenamiento extraíbles (como USB mejor conocida como “llave maya”, Disco Compacto, DVD, Blu-ray, discos duros externos, entre otros) para la ejecución de

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	LINEAMIENTOS PARA LOS REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES PARA EL TELETRABAJO			
	Código: CI-URS-L08	Versión: 2.0	Página 5 de 8	

Fecha de emisión o actualización: 25/03/2022

teletrabajo, la persona trabajadora es responsable por la custodia y preservación de estos; se recomienda no dejarlos expuestos a terceros no autorizados, guardarlos bajo llave y en un lugar seguro.

- 4.7.** Cuando el teletrabajo lo requiera y la jefatura brinde el visto bueno, se podrá facilitar una extensión telefónica por software, que se conecta y registra con los servidores de telefonía de la Universidad, por medio de la VPN que se tenga disponible. Lo anterior acorde a la capacidad de infraestructura con que cuente la plataforma de telecomunicaciones de la Universidad. El uso de esta telefonía se limita al uso de las actividades laborales únicamente.
- 4.8.** Se debe evitar el intercambio de información institucional sensible mediante la comunicación telefónica con personas ajenas a la Institución, puesto que el softphone facilita la aplicación de técnicas de ingeniería social que podrían afectar a la Universidad y a la persona que teletrabaja, por ejemplo, estafas telefónicas.
- 4.9.** Con relación al acceso a servidores de archivos asignados a las Unidades y administrados por personal de soporte informático de la Institución deben:
- 4.9.1. Velar por la seguridad y confidencialidad de la información contenida en los servidores de archivo.
- 4.9.2. Evitar compartir el acceso al equipo de cómputo con personas no autorizadas, para reducir el riesgo de uso no permitido o ilegal de la información y sistemas de información de la Universidad.
- 4.10.** El acceso a los sistemas de información para actividades de teletrabajo se otorga de acuerdo con los perfiles establecidos, según las labores propias del cargo. La persona trabajadora, por lo tanto, tiene que:
- 4.10.1. Acceder con las credenciales personales asignadas a los sistemas de información.
- 4.10.2. Las credenciales asignadas para el acceso a los sistemas de información son de uso personal e intransferible, por tanto, no deben compartirse o divulgarse.
- 4.10.3. Salvaguardar la información contenida en los diferentes sistemas de información a los que se tenga acceso autorizado, evitando compartir el acceso con terceros.
- 4.11.** En el caso del hardware y software otorgado por la Universidad para el desarrollo del teletrabajo, se debe utilizar únicamente para llevar a cabo las actividades laborales

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	LINEAMIENTOS PARA LOS REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES PARA EL TELETRABAJO			CI Centro de Informática
	Código: CI-URS-L08	Versión: 2.0	Página 6 de 8	

Fecha de emisión o actualización: 25/03/2022

asignadas por la Universidad. Por lo anterior se debe cumplir lo siguiente:

- 4.11.1. Evitar abrir correos electrónicos, descargar o ejecutar archivos de los cuales no se conozca su procedencia.
 - 4.11.2. Evitar abrir y ejecutar ventanas emergentes, barras de herramientas, programas, enlaces desconocidos; estos pueden conducir a sitios de suplantación web para capturar datos que pueden afectar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de la Universidad.
 - 4.11.3. No debe instalar programas no incluidos como autorizados en CI-AGU-Lo2 Lineamientos Técnicos Para el uso de software Institucional por la Universidad.
 - 4.11.4. Comprobar el correcto funcionamiento de la herramienta de antivirus instalada para proteger el equipo de amenazas de virus y, en caso de que se presente alguna falla reportar por medio del sistema de “solicitudes y averías”, que el CI tiene disponible en su sitio Web.
- 4.12.** La persona trabajadora es responsable por los daños ocasionados al equipo de cómputo asignado por la Universidad, generado por el mal uso de este en el desarrollo del teletrabajo, por lo tanto, tiene que:
- 4.12.1. Cumplir con lo establecido en el Reglamento para la administración y control de los bienes institucionales de la Universidad de Costa Rica.
 - 4.12.2. Evitar exponer el equipo de cómputo en zonas donde exista alta humedad.
 - 4.12.3. Evitar que el equipo sea golpeado y no consumir líquidos o alimentos cerca del equipo.
 - 4.12.4. Evitar utilizar o dejar el equipo de cómputo donde pueda sufrir calentamiento excesivo.
 - 4.12.5. No hacer ningún tipo de modificación en el hardware que no esté autorizada.
 - 4.12.6. El debido deber de cuidado del equipo asignado por la Universidad en el transporte de este.
- 4.13.** El funcionario universitario acudirá al personal informático de su Unidad en caso de que requiera asistencia en la instalación y actualización del software y atención de problemas que afecten el equipo que utilizan para las labores de teletrabajo, según los alcances CI-AGU-Lo3 del Lineamiento Actividades Técnicas del Gestor o Administrador de Recursos Informático Desconcentrados (RID). En su defecto, en el caso de no contar con personal informático se debe solicitar asistencia al CI.

Fecha de emisión o actualización: 25/03/2022

- 4.14.** Respetar y aplicar toda la normativa establecida por parte de la Universidad referente a Seguridad de la Información.
- 4.15.** Las características del equipo de cómputo deben cumplir con las necesidades mínimas para poder ejecutar las actividades de teletrabajo específicas y aprobadas en el contrato de teletrabajo.
- 4.16.** La conectividad a Internet dependerá de factores como el medio de conectividad (datos móviles, fibra óptica, cable modem, ADSL, etc.) para el teletrabajo se debe contar con una velocidad mínima de 10 Mbps de descarga y 5 Mbps de carga.
- 4.17.** La jefatura inmediata debe valorar la pertinencia del equipo tecnológico y conectividad para el mejor desempeño del teletrabajo apoyando su decisión con la validación técnica del Gestor de Tecnologías de Información. En caso de no cumplirse lo descrito anteriormente, la jefatura podrá autorizar el teletrabajo cuando los recursos tecnológicos disponibles, le permitan a la persona teletrabajadora realizar las actividades de una manera aceptable.

Estos lineamientos para la seguridad de la información para actividades teletrabajables, son de acatamiento obligatorio a partir de 25 marzo 2022.

5. APROBACIÓN

Actividad	Responsable	Firma
Actualización	Jorge Vargas Umaña Tatiana Bermúdez Páez	
Revisión UCM	Heylin Pacheco Rodríguez	
Aprobación coordinación	Jorge Vargas Umaña	
Aprobación Dirección	Henry Lizano Mora	

(No borrar estos espacios)



UNIVERSIDAD DE

LINEAMIENTOS PARA LOS REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE
COMUNICACIONES PARA EL TELETRABAJO

CI Centro de
Informática

UCR Firmado
digitalmente

URS-L08

Versión: 2.0

Página 8 de 8

03/2022