

Información a Usuarios Sobre la Seguridad de la Red

Código: POL-SEG-03

Versión: 1.0

Año: 2026

Empresa: CHILCONET

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para informar a los usuarios sobre los riesgos asociados a la seguridad del servicio de acceso a Internet, así como las medidas que deben adoptar para proteger sus dispositivos, información y conexión.

2. Alcance

Aplica a todos los usuarios del servicio de acceso a Internet, tanto residenciales como empresariales, incluyendo el acceso mediante redes **Wifi** en dispositivos móviles, computadores y otros equipos conectados.

3. Riesgos Asociados a la Seguridad de la Red

El uso del servicio de Internet puede estar expuesto a diversos riesgos, especialmente cuando se accede a través de redes inalámbricas (Wifi), entre ellos:

- **Malware** (virus, troyanos, ransomware)
- **Phishing** (suplantación de identidad)
- **Intercepción de datos en conexiones inalámbricas inseguras**
- **Robo de información personal o financiera**
- **Ataques informáticos (DDoS, intrusiones, etc.)**

Estos riesgos pueden comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del usuario.

4. Responsabilidad del Usuario

El usuario debe adoptar buenas prácticas de seguridad, especialmente en conexiones WiFi, tales como:

- Cambiar periódicamente la contraseña del WiFi
- Utilizar claves seguras
- No compartir el acceso a la red con personas no autorizadas
- Mantener actualizados los dispositivos móviles y computadores
- Instalar antivirus y mantenerlo actualizado
- No acceder a enlaces o sitios web sospechosos

5. Medidas Implementadas por la Empresa

Se implementan mecanismos de seguridad orientados a proteger la red y el servicio, tales como:

- Monitoreo continuo del tráfico de red
- Gestión y control de acceso a la red
- Implementación de políticas de seguridad (firewall, filtrado y control de tráfico)
- Detección y mitigación de amenazas e incidentes
- Segmentación de red para mayor seguridad
- Actualización periódica de configuraciones y firmware

Estas medidas permiten fortalecer la seguridad del servicio; sin embargo, la protección integral también depende de las buenas prácticas adoptadas por los usuarios, especialmente en el uso de redes WiFi.

6. Canales de Información al Usuario

La información relacionada con seguridad se pone a disposición a través de:

- Canales de atención al cliente
 - Soporte técnico
 - Comunicaciones informativas
 - Medios digitales oficiales
-

7. Marco Normativo

La presente política se desarrolla conforme a la regulación vigente en Colombia en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, expedida por la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)**.

8. Revisión y Actualización

Este documento será revisado periódicamente o cuando se presenten cambios regulatorios o tecnológicos que impacten la seguridad del servicio.