

Políticas del Servicio de Concienciación y Phishing Ético - eduAware

Autores	Claudia Inostroza, Albert Astudillo, Alejandro Lara
Última modificación	19 de mayo de 2026
Versión	1.1



Tabla de Contenidos

1 Definiciones y Terminología.....	3
2 Introducción.....	3
3 Administración y Funciones.....	3
3.1 Administración.....	3
3.2 Obligaciones y Derechos del Operador del Servicio.....	4
3.3 Obligaciones y Derechos del Usuario del Servicio.....	4
4 Elegibilidad.....	5
5 Procedimientos.....	5
5.1 Cómo adscribir.....	5
5.2 Cómo renovar.....	5
5.3 Cómo retirarse.....	6
6 Condiciones legales de uso.....	6
6.1 Cancelación.....	6
6.2 Suspensión.....	6
6.3 Modificación.....	6

1 Definiciones y Terminología

En el contexto de este documento

Concienciación	Corresponde a la o las actividades orientadas a dar a conocer a los usuarios las buenas prácticas en torno a la Ciberseguridad.
Phishing Ético	Es hacer actividades de ingeniería social, pero en vez de estar orientadas a obtener información de un usuario de forma fraudulenta, se limita a evaluar de manera segura y legítima si el usuario es víctima o no de este fraude.
Servicio de Concienciación y Phishing Ético - eduAware	Servicio que permite la evaluación y capacitación de usuarios institucionales en torno a la Ciberseguridad. Además de la medición de su evolución en el tiempo.
Operador del Servicio	Institución que provee de la Infraestructura del Servicio de Concienciación y Phishing Ético a los Usuarios del Servicio.
Usuario del Servicio o Usuario	Una Institución que se ha unido al Servicio de Concienciación y Phishing Ético aceptando por escrito las Políticas del Servicio de Concienciación y Phishing Ético.

2 Introducción

El presente documento describe los términos y políticas de uso del Servicio de Concienciación y Phishing Ético - eduAware, en adelante “el Servicio”, provisto por REUNA a sus socios.

eduAware es un servicio exclusivo para instituciones adscritas a REUNA, que tiene como objetivo ayudar en la tarea de crear y fortalecer la cultura institucional en torno a la Ciberseguridad, mediante una plataforma que permite evaluar y capacitar a los usuarios de la institución en esta temática, así como medir su evolución en el tiempo, entregando información importantísima que apoye la definición de estrategias orientadas a la concienciación de los usuarios, en línea con los objetivos de la institución respecto de la Ciberseguridad.

3 Administración y Funciones

3.1 Administración

El Servicio es administrado por REUNA, la Red Nacional de Investigación y Educación de Chile.

Además de lo señalado en cualquier otra sección de las Políticas del Servicio, REUNA:

1. Debe establecer los criterios de adscripción al Servicio.
2. Debe evaluar y determinar el aceptar o rechazar una solicitud de adscripción al Servicio.

3. Puede revocar la autorización de uso del Servicio si un Usuario incumple lo dispuesto en las Políticas del Servicio.
4. Puede evaluar y determinar pautas y futuras mejoras para el Servicio.
5. Puede realizar y autorizar cambios en las Políticas del Servicio.
6. Debe dejar disponible e informar a los Usuarios la versión vigente de las Políticas del Servicio.
7. Puede tomar decisiones sobre cualquier otra cuestión referida al Servicio.
8. Debe administrar y publicar la información del Servicio en el sitio web de REUNA (<https://www.reuna.cl>).

3.2 Obligaciones y Derechos del Operador del Servicio

El Servicio es operado por REUNA, la Red Nacional de Investigación y Educación de Chile.

Además de lo señalado en cualquier otra sección de las Políticas del Servicio, REUNA:

1. Debe gestionar todo lo relacionado con la plataforma que da soporte al Servicio.
2. Debe prestar servicios de apoyo a las correspondientes personas de contacto de los Usuarios del Servicio, para resolver problemas operativos con respecto al Servicio.
3. Puede promover ideas y conceptos implementados en el Servicio, para que los Usuarios del Servicio obtengan información al respecto.
4. Puede suspender temporalmente a un Usuario del Servicio que esté incumpliendo lo dispuesto en este documento.
5. Puede publicar una lista de Usuarios del Servicio, para efectos de promoción del Servicio.
6. Debe resguardar la confidencialidad de la información relacionada al uso de la plataforma que da soporte al servicio por parte de los Usuarios del Servicio.

3.3 Obligaciones y Derechos del Usuario del Servicio

El responsable del Servicio en la institución será el Representante Técnico ante REUNA, a menos que éste indique por escrito un contacto técnico adicional.

Además de lo señalado en cualquier otra sección de las Políticas del Servicio, el Usuario del Servicio:

1. Debe adoptar las Políticas del Servicio en su versión vigente.
2. Debe aceptar las Políticas del Servicio mediante la firma del documento Acuerdo de Participación para el Servicio.
3. Debe definir las cuentas y personal técnico que tendrá acceso a la gestión de la sección de la plataforma, asignando el tipo de perfil de acceso que debe tener cada usuario. Por motivos de seguridad, no debe dar acceso a personas que no correspondan a las definidas en este punto, por lo que será responsabilidad de estos contactos resguardar la información de acceso a su sección de la plataforma.
4. Debe gestionar de manera segura toda la información de la sección de la plataforma que le ha sido asignada.
5. Debe mantener vigente la información del contacto técnico asignado para el Servicio.

6. Debe cooperar con REUNA y otros Usuarios del Servicio, en la resolución de incidencias e informar a REUNA de las mismas, cuando puedan afectar negativamente a la seguridad, la fiabilidad o la reputación del Servicio.
7. Debe mencionar a REUNA como el “Operador del Servicio” en todos los canales de comunicación asociados al Servicio y en sus acciones de difusión.
8. Debe gestionar y mantener actualizados todos los activos que sean de su propiedad o que se encuentren en sus dependencias, y que sean involucrados en este Servicio. Además, deberá encargarse de la seguridad, tanto física como informática, de los activos.
9. Debe usar el Servicio sólo con sus usuarios institucionales, quedando expresamente prohibido utilizar el Servicio con usuarios que no tengan algún tipo de vínculo con su institución.
10. Debe evaluar los riesgos asociados al uso del Servicio, por tanto, REUNA no será responsable por posibles problemas ocasionados por el uso del Servicio.

4 Elegibilidad

El Servicio está disponible para las instituciones que son parte de la Corporación REUNA.

Cabe destacar que estos criterios pueden ser revisados periódicamente.

5 Procedimientos

5.1 Cómo adscribir

Para convertirse en un Usuario del Servicio, una institución debe aceptar por escrito cumplir con las Políticas del Servicio. Esta acción debe ser llevada a cabo por el Representante Técnico o quien cuente con las atribuciones para hacerlo dentro de la institución.

La institución debe enviar una solicitud por correo electrónico a csirt@reuna.cl manifestando su interés a adscribir el servicio. REUNA informará por el mismo medio si acepta o rechaza la solicitud, en un plazo no superior a 15 días corridos, una vez recibida.

Si la solicitud es rechazada, tanto la decisión como las razones del rechazo deben ser comunicadas por REUNA a la institución solicitante.

Si la solicitud es aceptada, la institución debe enviar el Acuerdo de Participación del Servicio firmado, para ser dado de alta en el mismo.

5.2 Cómo renovar

La adscripción de un Usuario al Servicio es válida por un año, partiendo de la fecha en que la solicitud es aceptada, y se renovará de manera automática.

5.3 Cómo retirarse

Un Usuario puede cancelar su adscripción al Servicio en cualquier momento, enviando una solicitud a REUNA. La cancelación de la adscripción al Servicio implica que el Usuario deja de utilizarlo. REUNA realizará las acciones correspondientes para remover al Usuario y cualquier información relativa a la institución que esté almacenada en el servidor de REUNA, en un período de 15 días, una vez recibida la solicitud.

6 Condiciones legales de uso

6.1 Cancelación

La adscripción de un Usuario que no cumpla con lo dispuesto en las Políticas del Servicio puede ser revocada.

Ante el conocimiento de un incumplimiento de las Políticas del Servicio, por parte de un Usuario, REUNA emitirá un aviso formal de advertencia. Si la causa del aviso de advertencia no es subsanada por el Usuario, en el plazo de 10 días, REUNA podrá emitir un aviso formal de revocación inminente, tras lo cual se puede tomar la decisión de cancelar su adscripción. Si la falta afecta el normal funcionamiento de la red o sus servicios, REUNA podrá tomar acciones inmediatas, suspendiendo la adscripción del Servicio hasta que el problema sea subsanado.

6.2 Suspensión

En caso de que un Usuario no haga uso del servicio en un periodo de 90 días, contados desde la asignación de los recursos asociados, REUNA emitirá un aviso formal de inicio de suspensión, el cual consta de un mensaje que informará al Usuario, a través del Responsable del Servicio en la Institución, de que si en un plazo de 30 días desde la comunicación no se hace uso del servicio, REUNA retirará los recursos asignados al Usuario.

Esta suspensión temporal no implica que el Usuario pueda solicitar la reasignación de los recursos asignados. Para ello el Usuario, mediante el Responsable del Servicio en la Institución, deberá tomar contacto con REUNA para realizar esta solicitud.

Si tras esta reasignación REUNA detecta que en el mismo periodo de 90 días el Usuario no utiliza el servicio, se procederá nuevamente con el proceso de suspensión temporal descrito en los párrafos anteriores.

Este proceso no afectará a los Usuarios que hayan adquirido recursos adicionales a los asignados por REUNA

6.3 Modificación

REUNA puede modificar las Políticas del Servicio según sea necesario, tras lo cual deberá publicar la nueva versión e informarla a todos los Usuarios, en un plazo de 30 días antes de que entren en vigencia.