

POLÍTICA DE USO ACEPTABLE DEL SERVICIO DE INTERNET

Código: POL-ISP-001

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Febrero 2025

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones y reglas para el uso adecuado de los servicios de acceso a Internet suministrados por la empresa, garantizando la seguridad de la red, la continuidad del servicio y el cumplimiento de la normatividad vigente.

2. ALCANCE

La presente política aplica a todos los clientes, usuarios, suscriptores y terceros que utilicen los servicios de acceso a Internet proporcionados por la organización.

3. PRINCIPIOS GENERALES

Los usuarios deberán utilizar el servicio de Internet de manera responsable, ética y conforme a la legislación colombiana vigente.

La empresa promoverá el uso seguro de Internet y la protección de la infraestructura tecnológica que soporta la prestación del servicio.

4. USOS PERMITIDOS

Se consideran usos permitidos del servicio:

- Navegación web.
- Correo electrónico.
- Acceso a plataformas educativas.
- Videoconferencias.
- Servicios empresariales y corporativos.
- Aplicaciones de voz y video.
- Servicios en la nube.
- Cualquier actividad legal compatible con las condiciones contratadas.

5. USOS NO PERMITIDOS

Queda prohibido utilizar el servicio para:

5.1 Actividades ilegales

- Distribución de software ilegal.
- Fraude informático.
- Suplantación de identidad.
- Acceso no autorizado a sistemas.
- Violación de derechos de autor.
- Cualquier actividad contraria a la legislación vigente.

5.2 Actividades que afecten la red

- Generación de ataques informáticos.
- Propagación de virus o malware.
- Ataques de denegación de servicio (DoS o DDoS).
- Escaneo masivo de puertos.
- Intentos de intrusión a sistemas propios o de terceros.
-

5.3 Uso indebido de recursos

- Reventa no autorizada del servicio.
- Manipulación de equipos suministrados por el ISP.
- Alteración de configuraciones técnicas que afecten la calidad del servicio.

6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los usuarios son responsables de:

- Mantener actualizados sus dispositivos.
- Utilizar contraseñas seguras.
- Proteger su información personal.
- Reportar actividades sospechosas relacionadas con el servicio.

7. GESTIÓN DE INCIDENTES

Cuando se detecten actividades que comprometan la seguridad de la red o de otros usuarios, la empresa podrá:

- Realizar investigaciones técnicas.
- Aplicar medidas de mitigación.

- Restringir temporalmente el servicio.
- Suspender el servicio en casos graves o reiterativos.
- Reportar incidentes a las autoridades competentes cuando corresponda.

8. NEUTRALIDAD DE RED

La empresa presta sus servicios respetando los principios de neutralidad de Internet establecidos en la normativa colombiana.

No se bloquearán, discriminarán ni restringirán contenidos, aplicaciones o servicios legales, salvo cuando exista obligación legal, orden de autoridad competente o razones técnicas justificadas para preservar la seguridad y estabilidad de la red.

9. PROTECCIÓN DE MENORES

Se recomienda a padres y acudientes implementar mecanismos de supervisión y control parental para el acceso de menores de edad a contenidos disponibles en Internet.

10. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de esta política podrá dar lugar a:

Requerimientos formales al usuario.
Suspensión temporal del servicio.
Terminación del contrato conforme a las condiciones pactadas.
Reportes a las autoridades competentes cuando aplique.

11. VIGENCIA

La presente Política de Uso Aceptable entra en vigor a partir de su aprobación y permanecerá vigente hasta su actualización o sustitución.

APROBACIÓN

FRANCISCO JAVIER ORTEGA SANCHEZ
Representante Legal