



**POLÍTICA DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE  
INTERNET  
SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S.  
NIT: 900381389-8**

**OBJETO**

Establecer los lineamientos, principios y procedimientos que SAT S.A.S aplica para gestionar el tráfico de datos en su red de telecomunicaciones, de forma que garantice la **CALIDAD, CONTINUIDAD, DISPONIBILIDAD, INTEGRIDAD Y NEUTRALIDAD** en la prestación del servicio de Internet fijo e inalámbrico.

**MARCO LEGAL APLICABLE**

Esta política se rige por:

- **Ley 1341 de 2009**, modificada por la **Ley 1978 de 2019**
- **Ley 1581 de 2012** – Protección de datos personales
- **Ley 1450 de 2011 – Artículo 56**, sobre neutralidad en la red
- **Resolución CRC 3502 de 2011** – Principios y condiciones para gestión de tráfico
- **Normas y lineamientos del MINTIC, CRC y SIC**

**ALCANCE**

Esta política aplica a toda la infraestructura y servicios gestionados por SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S., incluyendo:

- Red troncal de fibra óptica propia.
- Enlaces punto a punto (AirFiber AC Ubiquiti, Cambium)
- Red de acceso (GPON y radioenlaces)
- Servicios residenciales y corporativos de Internet, canales dedicados.
- Clientes residenciales, comerciales, institucionales.



## PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. adopta los siguientes principios:

- **Neutralidad:** No prioriza, bloquea ni degrada tráfico, salvo mandato legal.
- **No discriminación:** Trato igualitario a todos los contenidos y aplicaciones.
- **Proporcionalidad:** Toda gestión es técnica, justificada y limitada en el tiempo.
- **Transparencia:** Se informa al usuario sobre condiciones, medidas y alcances.
- **Calidad:** Se procura la mejor experiencia de uso dentro de las capacidades técnicas.

## SITUACIONES QUE MOTIVAN LA GESTIÓN DE TRÁFICO

Las gestiones de tráfico aplican únicamente bajo estas condiciones:

### Congestión temporal o eventual

- Cuando se detectan picos de uso que superan el umbral de diseño de los nodos de distribución.
- Se aplica balanceo, limitación por IP o redistribución de capacidad para proteger la estabilidad general.

### Protección de la red

- En presencia de ataques DDoS, saturación anómala de puertos, spam masivo o escaneo de vulnerabilidades.
- Se aplican reglas automáticas o manuales de bloqueo por IP y MAC

### Cumplimiento normativo

- En cumplimiento de requerimientos del **MINTIC, Policía Nacional, Fiscalía, Coljuegos o autoridad judicial**, como:
  - Bloqueo de URLs relacionadas con explotación sexual infantil (Ley 679 de 2001).
  - Bloqueo de páginas de apuestas ilegales (reporte diario de Coljuegos).
  - Bloqueos derivados de órdenes judiciales o tutela.



## **METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS**

SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. gestiona su red a través de:

- **Sistemas de monitoreo en tiempo real:** Admin OLT, PingInfoview, MikroTik graphics.
- **Análisis de tráfico y patrones de congestión:** Admin OLT, MikroTik graphics.
- **Equipos de gestión inteligente:** MikroTik CCR, Switches CRS, OLTs Huawei, radios AirFiber.
- **Políticas automáticas:** scripts de listas negras, bloqueo puerto 25.
- **Segmentación de red (redes lógicas separadas por rutas).**

## **IMPACTO EN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO**

SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. garantiza que:

- Toda gestión es **temporal, controlada y reversible**.
- Se minimiza al máximo cualquier afectación perceptible por el usuario final.
- No se alteran la velocidad contratada ni el acceso libre a plataformas (Netflix, WhatsApp, YouTube, etc.), salvo eventos de fuerza mayor.

## **INFORMACIÓN AL USUARIO**

El usuario puede:

- Consultar su plan, velocidad contratada y promedio histórico.
- Acceder al resumen de esta política en la página web.
- Presentar solicitudes, quejas o reclamos relacionados con la calidad del servicio.

### **Canales habilitados:**

- **Correo electrónico:** pqr@satelecomunicaciones.com
- **Teléfonos de contacto:** 3175162447-3174040163
- **Dirección física:** Calle 10 #5E-15 Local 4, Conjunto Santa Ana, Pitalito – Huila
- **Horario:** Lunes a viernes, 8:00 a.m. – 6:00 p.m. y sábado, 8:00 a.m. -12 m

Sistemas Avanzados en Telecomunicaciones S.A.S.  
NIT 900381389-8  
CALLE 10 # 5E – 15 LOCAL 4 (PITALITO - HUILA)



- **Página web:** [www.satelecomunicaciones.com](http://www.satelecomunicaciones.com)

## RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA

Área	Responsable
Dirección Técnica	Sergio Yamid España Mora
Seguridad de Red	Hugo Javier Fierro Tapiero – Iván Andrés Ramírez Galíndez
Infraestructura	Hugo Javier Fierro Tapiero – Iván Andrés Ramírez Galíndez

## VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente política aplica a partir de su fecha de emisión y permanecerá en uso mientras SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. continúe prestando servicios de telecomunicaciones y gestionando tráfico en sus redes, o hasta tanto sea modificada de manera formal por la empresa.

Las actualizaciones se realizarán:

- Cuando se produzcan cambios normativos o regulatorios.
- Cuando existan modificaciones significativas en la infraestructura de red.
- A solicitud de la autoridad competente (MINTIC, CRC, SIC).
- Por iniciativa del área técnica o jurídica de SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. en función de buenas prácticas.

Toda modificación será documentada, firmada por el Representante Legal y comunicada por los canales oficiales de atención.

## NEUTRALIDAD EN INTERNET

SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. garantiza el respeto pleno al principio de **neutralidad en la red**, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1341 de 2009, la Resolución CRC 3502 de 2011 y las directrices del MINTIC.



### **Compromisos:**

- No bloquear contenidos legales ni discriminar aplicaciones o servicios.
- No priorizar tráfico ni degradar aplicaciones de terceros.
- No insertar publicidad ni redireccionar de forma indebida.
- No limitar el acceso por tipo de dispositivo.
- Aplicar solo medidas temporales, proporcionales y justificadas cuando se presenten amenazas técnicas o por mandato legal.

### **Libertad para uso de equipos propios:**

En cumplimiento de la legislación sobre neutralidad (Ley 1341 de 2009 y Resolución CRC 5050 de 2016), SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S reconoce el derecho del usuario a utilizar sus propios equipos terminales (routers, puntos de acceso, módems, etc.) siempre que:

- Sean compatibles técnicamente con nuestra red.
- No comprometan la seguridad o estabilidad del servicio.
- Cumplan con normas técnicas colombianas (CRC o ANE).

SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S podrá brindar soporte básico a los usuarios que opten por esta opción, sin perjuicio de la calidad del servicio prestado con equipos propios.

### **Excepciones permitidas:**

Escenario    Justificación

Seguridad    Ataques DDoS, Malware, Spam masivo

Congestión    Uso excesivo temporal que afecta la estabilidad

Legal        Orden judicial o requerimiento del MINTIC



**Transparencia:**

- Esta información está disponible en la web y canales oficiales.
- El usuario puede consultar su estado de conexión y plan activo.
- Cualquier cambio o acción sobre la red será informada oportunamente.
- En caso de detectar posibles inconsistencias, bloqueos indebidos o afectación a la neutralidad del servicio, el usuario podrá comunicarse con nosotros a través de los siguientes canales habilitados:
  - **Correo electrónico:** [pqrs@satelecomunicaciones.com](mailto:pqrs@satelecomunicaciones.com)
  - **Teléfonos de contacto:** 3175162447-3174040163
  - **Dirección física:** Calle 10 #5E-15 Local 4, Conjunto Santa Ana, Pitalito – Huila
  - **Página web:** [www.satelecomunicaciones.com](http://www.satelecomunicaciones.com)

**Aprobado por:**

*Edwin Alexander Gómez Ortega*

Representante Legal

SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S.

NIT 900381389-8



Sistemas Avanzados en Telecomunicaciones S.A.S.

NIT 900381389-8

CALLE 10 # 5E – 15 LOCAL 4 (PITALITO - HUILA)