

GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S.

NIT 901.048.229-5 | Registro TIC 96005786

PROCEDIMIENTO DE BLOQUEO DE URL CON CONTENIDO DE EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Procedimiento integral para el bloqueo permanente, en la red de GRAFENO, de URL identificadas como contenedoras de material de explotación sexual de menores.

Código del documento:	PR-VCM-001
Versión:	1.0
Fecha de emisión:	08 de mayo de 2026
Ciudad:	Villa de Leyva — Boyacá

Conforme a: Ley 679 de 2001, Decreto 1524 de 2002, Ley 1336 de 2009 y Resoluciones del Ministerio TIC

1. CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Elaboró / Aprobó	Descripción del cambio
1.0	08 de mayo de 2026	Área Administrativa / Representante Legal	Versión inicial.

2. OBJETIVO

Establecer las actividades, responsabilidades, controles técnicos y administrativos que GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S. (en adelante, GRAFENO) ejecuta de manera permanente para bloquear el acceso, desde su red, a páginas y URL que contengan material de explotación sexual, abuso sexual o pornografía con niñas, niños y adolescentes (NNA), en cumplimiento de la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 de 2002, la Ley 1336 de 2009 y demás disposiciones aplicables emitidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los servicios de acceso a Internet prestados por GRAFENO bajo el registro TIC 96005786, a la totalidad de la infraestructura de red (radioenlaces propios WiMAX, enlaces de fibra óptica, routers de borde, servidores DNS, equipos de gestión y plataformas de control) y al personal técnico, administrativo y proveedores con responsabilidad en la operación o supervisión de dicha red. Es de obligatorio cumplimiento.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículo 44 (protección integral de la niñez).
- Ley 679 de 2001 — Estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores.
- Decreto 1524 de 2002 — Reglamenta el artículo 5 de la Ley 679 de 2001 (deberes técnicos y administrativos de los ISP).
- Ley 1336 de 2009 — Robustece la Ley 679 de 2001 y refuerza las facultades sancionatorias del MinTIC.
- Ley 1098 de 2006 — Código de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 1341 de 2009 — Marco general del sector TIC.
- Resoluciones, circulares e instrucciones que MinTIC y la Dirección de Vigilancia y Control expidan en la materia, incluyendo los listados de URL remitidos por la Dijín y MinTIC.
- Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 — Tratamiento de datos personales aplicable a logs y evidencias.

5. DEFINICIONES

Término	Definición
URL	Localizador uniforme de recursos. Identifica una página web o recurso en Internet.
Bloqueo	Acción técnica que impide el acceso desde la red de GRAFENO a una URL o dominio determinado.
Listado oficial	Conjunto de URL remitidas por MinTIC, la Dijín de la Policía Nacional, el ICBF u otra autoridad competente, que contienen material de explotación sexual de NNA.
MASI	Plataforma del MinTIC para la denuncia de sitios con material de abuso sexual infantil.
Página de aviso	Página informativa que se muestra al usuario cuando intenta acceder a una URL bloqueada, indicando el motivo del bloqueo y el fundamento legal.

Oficial de Cumplimiento	Funcionario designado por la Representación Legal de GRAFENO como responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.
-------------------------	--

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidades
Representante Legal	Aprobar el procedimiento, designar al Oficial de Cumplimiento, asignar los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios y responder ante MinTIC en visitas o requerimientos.
Oficial de Cumplimiento Ley 679	Coordinar la ejecución integral del procedimiento, mantener actualizado el listado de URL bloqueadas, atender oficios y requerimientos de MinTIC, Fiscalía, Policía Nacional o ICBF, conservar las evidencias y rendir informes mensuales a la Representación Legal.
Líder Técnico / NOC	Cargar y actualizar el listado oficial en los equipos de borde y servidores DNS, ejecutar las pruebas técnicas semanales, monitorear continuamente el funcionamiento del bloqueo y resolver incidentes de operación.
Servicio al Cliente / PQR	Recibir denuncias o solicitudes de usuarios sobre URL con contenido de explotación sexual de NNA, escalarlas dentro de las 24 horas siguientes al Oficial de Cumplimiento y registrar la trazabilidad.
Asesoría Comercial	Garantizar que todos los contratos de servicio de Internet incluyan las cláusulas de prohibición previstas en el artículo 7 del Decreto 1524 de 2002 y la advertencia sobre sanciones.
Todos los colaboradores y contratistas	Denunciar de inmediato cualquier hecho del que tengan conocimiento relacionado con material de explotación sexual de NNA, conforme al artículo 8 de la Ley 679 de 2001.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Obtención y actualización del listado oficial

- 1 El Oficial de Cumplimiento revisa, con periodicidad semanal y en todo caso dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, los listados oficiales de URL remitidos por MinTIC, la Dirección de Vigilancia y Control, la Dijín y demás autoridades competentes.
- 2 Cada notificación recibida se registra en el formato FR-VCM-001 "Bitácora de notificaciones de listados de URL", indicando fecha de recepción, autoridad que lo remite, número de oficio o radicado, número de URL y responsable que recibe.
- 3 El listado consolidado y vigente se almacena en el repositorio cifrado de GRAFENO bajo control de versiones, con acceso restringido al Oficial de Cumplimiento y al Líder Técnico.

7.2 Carga del bloqueo en la infraestructura

- 4 El Líder Técnico carga el listado en los equipos de borde mediante listas de bloqueo (address-list, reglas de filtrado IP/HTTP/HTTPS) y en los servidores DNS recursivos para impedir la resolución de los dominios indicados.
- 5 La carga se realiza dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del listado oficial.
- 6 Toda carga, modificación o eliminación de reglas queda registrada en logs firmados con marca temporal y en el formato FR-VCM-002 "Registro de actualización de listas de bloqueo".

7.3 Página de aviso al usuario

De conformidad con el numeral 5 del artículo 5 del Decreto 1524 de 2002, cuando un usuario de la red de GRAFENO intenta acceder a una URL bloqueada, el sistema redirige la solicitud a una página de aviso que indica de manera clara: (i) que el contenido ha sido bloqueado por una herramienta de selección de contenido; (ii) que la medida se adopta en cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002; y (iii) los canales de denuncia disponibles, incluyendo la línea 141 del ICBF y la plataforma MASI del MinTIC.

7.4 Verificación y pruebas técnicas

- 7 El Líder Técnico ejecuta semanalmente pruebas de bloqueo sobre una muestra aleatoria de mínimo el 5 % de las URL del listado vigente, utilizando equipos conectados a la red de GRAFENO.
- 8 Adicionalmente, se ejecutan pruebas extraordinarias dentro de las 24 horas siguientes a cada actualización del listado.
- 9 Las pruebas se documentan con capturas de pantalla, logs y reporte firmado en el formato FR-VCM-003 "Acta de pruebas de bloqueo".
- 10 Cualquier desviación se registra como no conformidad y se trata según el numeral 9 (Gestión de incidentes).

7.5 Atención de denuncias y solicitudes

- 11 GRAFENO mantiene en su sitio web <https://grafenocomunicaciones.com> un enlace visible y permanente para denunciar páginas con contenido de explotación sexual de NNA, así como información sobre la Ley 679 de 2001 (numerales 6 y 7 del artículo 5 del Decreto 1524 de 2002).
- 12 Toda denuncia recibida se traslada en un plazo máximo de 24 horas hábiles a la Dijín y al MinTIC mediante la plataforma MASI o por los canales oficiales que estén habilitados.
- 13 Si la denuncia identifica una URL específica, el Oficial de Cumplimiento evalúa el bloqueo preventivo en tanto la autoridad se pronuncia, y deja constancia de la decisión y su fundamento.

7.6 Cláusulas contractuales con suscriptores

Los contratos de prestación del servicio de Internet con suscriptores incluyen, en cumplimiento del artículo 7 del Decreto 1524 de 2002, una cláusula que prohíbe expresamente al usuario alojar, distribuir, almacenar o acceder a través de la red de GRAFENO a material de explotación sexual de NNA, advirtiendo que el incumplimiento acarrea las sanciones administrativas y penales previstas en la Ley 679 de 2001.

7.7 Cláusulas contractuales con proveedores de tránsito y alojamiento

Los contratos con proveedores de tránsito IP, aliados de fibra óptica y de servicios de alojamiento incluyen cláusulas que obligan a respetar el procedimiento de bloqueo, conservar logs por el tiempo legalmente exigido y prestar la colaboración requerida ante autoridades.

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Tiempo de carga del listado	Horas entre recepción y carga efectiva	≤ 48 horas	Por cada listado
Cobertura de pruebas semanales	URL probadas / URL en listado	≥ 5 %	Semanal
Efectividad del bloqueo	URL bloqueadas correctamente / URL probadas	100 %	Semanal
Tiempo de respuesta a oficios MinTIC	Días hábiles entre recepción y respuesta	≤ 5 días hábiles	Por cada oficio

Denuncias trasladadas	Denuncias trasladadas / Denuncias recibidas	100 %	Mensual
-----------------------	---	-------	---------

9. GESTIÓN DE INCIDENTES Y NO CONFORMIDADES

Cuando una prueba revele una falla en el bloqueo, una caída del servicio de filtrado o una omisión en la actualización del listado, el Líder Técnico abrirá un caso en el sistema de tickets, lo notificará en menos de 1 hora al Oficial de Cumplimiento y aplicará un plan de remediación. El plazo máximo de remediación es de 24 horas. Toda no conformidad se documenta con análisis de causa raíz, acción correctiva y verificación de eficacia, y se reporta en el informe mensual a la Representación Legal.

10. EVIDENCIAS Y CONSERVACIÓN

GRAFENO conserva por un mínimo de cinco (5) años, en almacenamiento cifrado y con copias de respaldo, las siguientes evidencias, las cuales son exhibidas durante visitas administrativas de MinTIC:

- Listados oficiales recibidos y oficios remitidos por las autoridades.
- Bitácora de notificaciones FR-VCM-001.
- Registro de actualización de listas FR-VCM-002 y logs firmados de los equipos.
- Actas de pruebas FR-VCM-003 con capturas de pantalla.
- Registro de denuncias recibidas y trasladadas.
- Informes mensuales a la Representación Legal y reportes a MinTIC.
- Capturas y código fuente de la página de aviso al usuario.
- Copia de los contratos vigentes con la cláusula del artículo 7 del Decreto 1524 de 2002.

11. CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

El Oficial de Cumplimiento programa y ejecuta, como mínimo una vez al año, una capacitación obligatoria sobre la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 de 2002 y este procedimiento, dirigida al personal técnico, comercial y de servicio al cliente. Cada nuevo colaborador recibe la inducción dentro de los primeros 15 días calendario. La asistencia se evidencia mediante listas firmadas y prueba de evaluación con calificación mínima del 80 %.

12. AUDITORÍA INTERNA Y MEJORA CONTINUA

Anualmente, o ante cambios normativos, GRAFENO realiza una auditoría interna a este procedimiento. Los hallazgos se gestionan con planes de acción y se reportan a la Representación Legal. La política se revisa y actualiza al menos una vez al año o ante la entrada en vigor de nuevas resoluciones del MinTIC.

13. SANCIONES

El incumplimiento de la Ley 679 de 2001 y del Decreto 1524 de 2002 puede acarrear, para GRAFENO, multas de hasta cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes destinadas al Fondo Contra la Explotación Sexual de Menores, así como la suspensión o cancelación de páginas electrónicas, sin perjuicio de las acciones penales aplicables. Internamente, el incumplimiento de este procedimiento por parte de un colaborador será considerado falta grave conforme al Reglamento Interno de Trabajo.

14. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Política de Seguridad de la Información — GRAFENO (PO-SEG-001).
- Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales — GRAFENO (PO-DAT-001).
- Documento de Seguridad de Red y Controles Parentales (DT-SEG-001).
- Términos y Condiciones del Servicio (TC-COM-001).

15. APROBACIÓN

El presente procedimiento ha sido revisado por el Oficial de Cumplimiento y aprobado por la Representación Legal de GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S., y entra en vigencia el 08 de mayo de 2026.

APROBACIÓN

María Marcela Duarte Pérez

Representante Legal

GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S.

Oficial de Cumplimiento

Ley 679 de 2001

GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S.