1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión del tráfico de datos en la red de MULTIVISION PLUSS, garantizando la calidad, disponibilidad, estabilidad y seguridad de los servicios de telecomunicaciones prestados a los usuarios, bajo principios de neutralidad de la red, transparencia, igualdad de trato y cumplimiento de la normatividad colombiana.

2. ALCANCE

Esta política aplica a toda la infraestructura de red, equipos, plataformas, enlaces de transporte, sistemas de monitoreo y personal técnico responsable de la administración y operación de los servicios de acceso a Internet prestados por MULTIVISION PLUSS.

3. MARCO NORMATIVO

Esta política se fundamenta en:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1341 de 2009.
- Ley 1978 de 2019.
- Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015.
- Resolución CRC 5050 de 2016 y sus modificaciones.
- Principio de Neutralidad de Internet establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).
- Demás normas que regulen la prestación de servicios de acceso a Internet.

4. DEFINICIONES

Término	Definición
Gestión de tráfico	Conjunto de mecanismos utilizados para administrar el flujo de información dentro de la red con el fin de garantizar su correcto funcionamiento.
Calidad del Servicio (QoS)	Técnicas utilizadas para priorizar determinados tipos de tráfico cuando existen condiciones de congestión.
Congestión	Situación en la cual la demanda de tráfico supera temporalmente la capacidad disponible de la red.

USO INTERNO

Neutralidad de la Red	Principio mediante el cual todo tráfico de Internet debe ser tratado de forma equitativa sin discriminación arbitraria.
Priorización	Asignación temporal de mayor prioridad a ciertos tipos de tráfico necesarios para mantener la estabilidad de la red.
Latencia	Tiempo que tarda un paquete de datos en viajar desde el origen hasta el destino.
Ancho de Banda	Capacidad máxima de transmisión de datos disponible para un servicio.

5. PRINCIPIOS

MULTIVISION PLUSS administrará el tráfico de su red bajo los siguientes principios:

- Transparencia.
- Igualdad de trato.
- No discriminación.
- Neutralidad de Internet.
- Seguridad de la red.
- Continuidad del servicio.
- Protección de la infraestructura.
- Optimización de recursos.

6. LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DE TRÁFICO

6.1 Administración de la red

La empresa implementará mecanismos técnicos para:

- Monitorear permanentemente el desempeño de la red.
- Detectar congestiones.
- Balancear cargas.
- Optimizar el uso del ancho de banda.
- Evitar afectaciones masivas del servicio.

6.2 Priorización del tráfico

En condiciones normales de operación:

- Todo el tráfico será tratado de manera igualitaria.

USO INTERNO

- No se bloquearán aplicaciones, plataformas o contenidos legales.
- No se favorecerá a ningún proveedor de contenidos.

En situaciones excepcionales podrá aplicarse priorización temporal para:

- Servicios críticos de operación.
- Protocolos de administración de red.
- Servicios de emergencia cuando la regulación lo exija.
- Tráfico relacionado con la estabilidad de la infraestructura.

6.3 Medidas durante congestión

Cuando existan eventos de congestión, MULTIVISION PLUSS podrá implementar de manera temporal:

- Balanceo automático del tráfico.
- Redistribución de rutas.
- Optimización del ancho de banda.
- Priorización de protocolos críticos.
- Control temporal de tráfico malicioso.

Estas medidas serán únicamente mientras persista la condición que las origina.

6.4 Seguridad

Podrán implementarse mecanismos para proteger la red contra:

- Ataques DDoS.
- Malware.
- Spam masivo.
- Botnets.
- Intentos de intrusión.
- Tráfico fraudulento.
- Actividades que comprometan la estabilidad del servicio.

Estas acciones no constituyen una limitación arbitraria al acceso a Internet sino medidas de seguridad operacional.

6.5 Uso justo del servicio

USO INTERNO

MULTIVISION PLUSS podrá aplicar políticas de uso razonable cuando se detecten consumos extraordinarios que afecten significativamente la calidad del servicio para otros usuarios, siempre conforme a las condiciones contractuales y la regulación vigente.

7. ACTIVIDADES NO PERMITIDAS

La empresa podrá limitar o bloquear únicamente el tráfico que:

- Sea considerado ilegal conforme a la legislación colombiana.
- Genere ataques informáticos.
- Comprometa la seguridad de la red.
- Sea utilizado para fraude.
- Genere afectaciones masivas a otros usuarios.
- Corresponda a software malicioso.

8. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios tienen derecho a:

- Acceder libremente a Internet.
- Utilizar cualquier aplicación o servicio legal.
- Conectar equipos compatibles con la red.
- Recibir información clara sobre las políticas de gestión de tráfico.
- Presentar PQR cuando consideren afectados sus derechos.

9. COMPROMISOS DE MULTIVISION PLUSS

MULTIVISION PLUSS se compromete a:

- No bloquear contenidos legales.
- No discriminar aplicaciones o servicios.
- No degradar intencionalmente el tráfico por razones comerciales.
- Informar de forma transparente las prácticas de gestión de tráfico.
- Mantener mecanismos de monitoreo permanente.
- Modernizar continuamente la infraestructura tecnológica.

10. RESPONSABILIDADES

Dirección Técnica

USO INTERNO

- Administrar la red.
- Implementar mecanismos de QoS.
- Supervisar indicadores de desempeño.
- Gestionar eventos de congestión.
- Garantizar la disponibilidad del servicio.

Personal Técnico

- Operar conforme a esta política.
- Reportar incidentes.
- Ejecutar procedimientos autorizados.
- Documentar cambios en la infraestructura.

11. MONITOREO

La Dirección Técnica realizará seguimiento continuo mediante indicadores como:

- Utilización de enlaces.
- Disponibilidad.
- Latencia.
- Pérdida de paquetes.
- Jitter.
- Eventos de congestión.
- Incidentes de seguridad.
- Tiempo de respuesta.

12. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de esta política podrá dar lugar a investigaciones internas y a la aplicación de las medidas disciplinarias o administrativas correspondientes, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o regulatorias que puedan derivarse.

13. DIVULGACIÓN

La presente política estará disponible para:

- Colaboradores.
- Autoridades competentes.
- Organismos de control.

USO INTERNO

- Usuarios, mediante su publicación en el sitio web corporativo cuando sea aplicable.

14. ACTUALIZACIÓN

La política será revisada como mínimo una vez al año o cuando se presenten:

- Cambios regulatorios.
- Cambios tecnológicos.
- Modificaciones en la infraestructura.
- Requerimientos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) o del Ministerio TIC.

15. APROBACIÓN

La presente Política de Gestión de Tráfico fue aprobada por la Gerencia General de GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S. – MULTIVISION PLUSS y entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

16. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Número revisión	Fecha emisión
Elaboración de Política	1.0	23/07/2026

- **REGISTRO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN:**

	Nombre	Cargo
Elaborado por:	Cristina Herrera	Directora Administrativa
Aprobado por:	Hoffman Alberto Rios	Gerente General

USO INTERNO