

# SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S.

NIT: 900.217.277-0 | Cartago, Valle del Cauca  
www.systelcomunicaciones.com | comercial@systelcomunicaciones.com

---

## ACCIONES PARA LA GESTIÓN DE TRÁFICO DEL USUARIO

Código: DOC-SYS-AGTU-01 | Versión: 01 | Fecha: Mayo de 2026

---

### 1. OBJETO

Describir las acciones que SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S. puede implementar para la gestión del tráfico de red, garantizando la calidad del servicio para todos los usuarios y el cumplimiento de la normativa CRC.

### 2. PRINCIPIOS

La gestión de tráfico se realiza bajo los principios de neutralidad de red, transparencia, no discriminación y proporcionalidad, conforme a la Resolución CRC 3502 de 2011 y normas concordantes.

### 3. MEDIDAS DE GESTIÓN PERMITIDAS

Las siguientes medidas pueden ser aplicadas cuando sea necesario: (a) Priorización de tráfico en situaciones de congestión para garantizar calidad mínima de servicios críticos; (b) Limitación temporal del ancho de banda en casos de uso excesivo que afecte a otros usuarios; (c) Bloqueo de tráfico malicioso, virus, malware y ataques DDoS; (d) Filtrado de contenido ilegal según orden judicial.

### 4. MEDIDAS PROHIBIDAS

Está prohibido: bloquear aplicaciones o servicios legales; degradar intencionalmente servicios de competidores; discriminar el tráfico por razones comerciales no justificadas; aplicar medidas de gestión sin informar al usuario.

### 5. CONGESTIÓN DE RED

En casos de congestión, se aplican mecanismos automáticos de gestión que afectan de forma equitativa a todos los usuarios, priorizando servicios de tiempo real como voz y videoconferencia sobre descargas en segundo plano.

### 6. TRANSPARENCIA

Cualquier medida de gestión de tráfico que afecte significativamente la experiencia del usuario será comunicada a través de [www.systelcomunicaciones.com](http://www.systelcomunicaciones.com) y por los canales de atención habituales.

### 7. QUEJAS

Los usuarios pueden presentar quejas sobre gestión de tráfico en [comercial@systelcomunicaciones.com](mailto:comercial@systelcomunicaciones.com) o al 3206981265.