CONECTA INTERNET

Bloqueo de páginas y protección de menores

Código P-03 · Edición 1.0 · 06/10/2026

1. Objeto

Definir el procedimiento para atender órdenes de bloqueo emitidas por autoridades competentes y orientar al usuario frente a contenidos ilegales, especialmente los que afectan a niñas, niños y adolescentes. La atención corresponde a las áreas jurídica y técnica, según el alcance de cada comunicación.

2. Principios

El acceso a contenidos lícitos se regirá por el marco de neutralidad de internet. El bloqueo obligatorio debe tener una base legal u orden verificable y limitarse al alcance que corresponda. La empresa no asumirá facultades generales para censurar contenidos ni presentará una solicitud de un particular como si fuera una orden de autoridad.

3. Recepción y validación de órdenes

El responsable designado deberá registrar la autoridad, el radicado, la fecha de recepción, el fundamento, los identificadores afectados y el plazo aplicable. Verificará la autenticidad y competencia de la comunicación por canales oficiales. Si hay ambigüedad o imposibilidad técnica deberá escalar y solicitar precisión, sin alterar por cuenta propia el alcance de la orden.

4. Implementación y trazabilidad

El equipo autorizado implementará la medida técnicamente procedente, conservará evidencia de la actuación y verificará sus efectos. Se procurará minimizar afectaciones a recursos no incluidos en la orden y documentar los cambios. Las solicitudes de modificación o levantamiento deberán validarse con el mismo cuidado. Los registros tendrán acceso restringido y conservación acorde con las obligaciones aplicables.

5. Reportes de los usuarios

Un usuario puede comunicar una posible afectación indebida o un problema de acceso indicando la dirección web, fecha, hora y descripción. No debe adjuntar, descargar ni redistribuir material de explotación sexual infantil. El reporte será revisado por el equipo competente; no implica promesa de retirar un bloqueo ordenado por autoridad.

6. Protección de niñas, niños y adolescentes

Se promoverá acompañamiento familiar, uso de herramientas de seguridad y reporte a canales especializados. Te Protejo permite reportar situaciones que afectan a la niñez y adolescencia; las autoridades cuentan con sus propios canales de atención. Si existe riesgo inmediato, debe acudirse a los servicios de emergencia o protección correspondientes. La web incluye accesos a Te Protejo, Policía Nacional, Fiscalía e ICBF.

7. Controles parentales

La empresa deberá confirmar y comunicar qué mecanismos pone a disposición del usuario, su activación, alcance, posibles costos y limitaciones. Un filtro voluntario no garantiza que todos los contenidos inapropiados sean detectados y no reemplaza la supervisión de las personas cuidadoras. La información debe estar disponible de forma clara antes de contratar y durante el servicio.

8. Atención y seguimiento

Las comunicaciones dirigidas a Conecta Internet pueden enviarse a conectainternetsas@gmail.com. En solicitudes de autoridades deben indicarse la entidad emisora, el radicado y el alcance de la orden. Las áreas competentes deben verificar su autenticidad, conservar el registro de la actuación y coordinar su atención dentro del término aplicable.

Canales de atención

Correo: conectainternetsas@gmail.com. Dirección: Calle 2 #5-19, Tena, Cundinamarca. Soporte y ventas (teléfono y WhatsApp): 322 357 2801. Área de facturación (teléfono y WhatsApp): 313 464 4205.

Fuentes de consulta

Resolución CRC 5050 de 2016, texto compilado. Revisar notas de vigencia y transición aplicables a servicios fijos.
https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Ley 679 de 2001, consultar texto y modificaciones.
https://cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/ley_0679_2001.htm

Te Protejo: canal de reporte.
https://teprotejo.org/

ICBF: recursos de seguridad digital.
https://www.icbf.gov.co/seguridad-digital