



Guía de Seguridad en Internet para Usuarios

Recomendaciones prácticas para reducir riesgos al utilizar Internet y redes WiFi.

Proteja sus cuentas

- Use contraseñas largas y diferentes para cada servicio. Active autenticación en dos pasos cuando esté disponible.
- No comparta códigos de verificación, claves bancarias ni contraseñas por llamadas, chats o correos.

Evite fraudes

- Desconfíe de mensajes que soliciten pagos urgentes, datos personales o acceso remoto. Verifique el remitente por un canal oficial.
- No instale programas de acceso remoto solicitados por desconocidos.

WiFi y equipos

- Cambie la contraseña predeterminada del router cuando sea posible, mantenga dispositivos actualizados y use redes protegidas.
- Evite realizar operaciones sensibles en redes WiFi públicas sin medidas de protección.

Menores de edad

- Acompañe el uso de Internet, configure controles parentales adecuados a la edad y promueva canales de confianza para reportar situaciones incómodas o peligrosas.

Soporte

- Ante dudas relacionadas con el servicio contacte a PLEXTEL COMUNICACIONES SAS por 3132458434 o servicioalcliente@plextelcomunicaciones.com.

Marco de referencia: Resolución CRC 5050 de 2016 - compilación vigente y sus modificaciones. Resolución CRC 7811 de 2025 - actualización del marco regulatorio y del contrato único, vigente desde el 1 de enero de 2026 en lo pertinente. Resolución CRC 8171 de 2026 - medidas de fortalecimiento del régimen de protección de usuarios; algunas reglas tienen entrada en vigor posterior durante 2026. Ley 1341 de 2009, modificada entre otras por las Leyes 1978 de 2019 y 2108 de 2021. Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 - protección de datos personales. Ley 679 de 2001 y Decreto 1078 de 2015 - prevención de explotación y material de abuso sexual infantil en Internet.

Versión documental: 18 de agosto de 2026. Este documento debe armonizarse con los procedimientos internos, el contrato efectivamente usado y las instrucciones de las autoridades competentes. En caso de cambio normativo prevalece la norma vigente.