

CÓDIGO DE POLÍTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE RED.



VIRIDIANA PRUDENTE MARTINEZ



ÍNDICE

OBJETIVO.....	2
CONCESIONARIO PRESTADOR DEL SERVICIO.....	3
DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	4
POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TRÁFICO DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE INTERNET	6
RECOMENDACIONES PARA LOS USUARIOS FINALES CON LA FINALIDAD DE MINIMIZAR RIESGOS DE PRIVACIDAD.....	9
MARCO LEGAL APLICABLE	11

OBJETIVO

El presente Código de Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red tiene como objetivo principal poner a la disposición de los usuarios finales el conjunto de actividades, técnicas y procedimientos que el concesionario **Viridiana Prudente Martínez** con nombre comercial **Super Wifi INTERNET**, utiliza para la operación y aprovechamiento de su red pública de telecomunicaciones así como del manejo, tratamiento y procesamiento del flujo de tráfico que cursa dentro de la misma red, este tipo de acciones son necesarias para el manejo del tráfico de la red, dar cumplimiento a las condiciones de contratación de los servicios con el usuario final y hacer frente a problemas de congestión, seguridad de la red y de la privacidad, entre otros.

Viridiana Prudente Martínez tiene como objetivo mantener la permanencia de los servicios, asegurar la libre elección de los suscriptores, trato no discriminatorio, privacidad e inviolabilidad de las comunicaciones; de igual forma, mantener la calidad, capacidad y velocidad de los servicios contratados con base a estándares nacionales e internacionales, buenas prácticas en la industria de telecomunicaciones y normatividad aplicable.

Asimismo, la implementación continua de gestión de tráfico y administración conlleva beneficios respecto al funcionamiento continuo y eficiente de la red, pues permite a salvaguardar la seguridad e integridad de su red pública de telecomunicaciones (por ej., ante ataques maliciosos que puedan en consecuencia vulnerar a **Viridiana Prudente Martínez** y a la gama de servicios que ofrecen tanto a nivel mayorista como minorista), ofrecer distintas gamas de servicio dependiendo de las necesidades de los usuarios, así como garantizar los niveles de calidad de servicio que le son contratados.

Lo anterior con apego a lo señalado en los artículos 1, 2 fracción VII y 12 de los *Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a internet* correlativo con el artículo 145 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

CONCESIONARIO PRESTADOR DEL SERVICIO.

Viridiana Prudente Martínez es titular de una concesión única para uso comercial emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para proveer servicios de telecomunicaciones y radiodifusión específicamente el servicio de acceso a internet, ofreciendo a los usuarios finales distintos paquetes de datos. Los servicios que brinda están debidamente autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT).

Viridiana Prudente Martínez al implementar las políticas de gestión de tráfico y administración de red, puede situarse en casos fortuitos o de fuerza mayor que requieran de manera excepcional que se limite, degrade, restrinja, discrimine, obstruya, interfiera, filtre o bloquee el acceso a los contenidos, aplicaciones o servicios, para asegurar con ello el funcionamiento, seguridad e integridad de la red, así como la prestación del servicio de acceso a Internet a los usuarios. Al respecto, se considera razonable y justificado que políticas que resulten en tales afectaciones puedan ser implementadas únicamente de manera temporal en las siguientes situaciones:

- a) Cuando exista un riesgo a la integridad y seguridad de la red o a las comunicaciones privadas de los usuarios. Por ejemplo, ante ataques o situaciones técnicamente comprobables que impliquen la interrupción de la capacidad de comunicación del servicio de acceso a Internet o pretendan obtener información de la comunicación de los usuarios.
- b) Cuando exista congestión excepcional y temporal, entendida como aquella de corta duración y que implica un incremento repentino en el número de usuarios o en el tráfico que transita por la red. Es relevante señalar que las congestiones temporales son distintas a aquellas que pueden presentarse en determinadas franjas horarias y de manera recurrente, las cuales pueden requerir de otros mecanismos de gestión e, incluso, ser un indicador de la necesidad de ampliar la capacidad de las redes para cumplir con la calidad contratada por los usuarios. Al respecto, es relevante reiterar que las acciones que tome **Viridiana Prudente Martínez** ante una congestión temporal o excepcional no podrán implicar que exista discriminación entre tipos de tráfico similares.
- c) Cuando se presenten situaciones de emergencia y desastre, entendidas en términos de lo señalado en la Ley General de Protección Civil, que resulten en afectaciones a la

red de **Viridiana Prudente Martínez** Al respecto, se enfatiza que la aplicación de políticas que resulten en afectaciones al servicio de acceso a Internet podrá realizarse en tanto resulte indispensable para atender la situación.

Lo anterior, como ya se ha explicado, sin perjuicio de las obligaciones que deban cumplir los PSI respecto a otras disposiciones. El usuario final podrá recibir asesoría y atención mediante el número telefónico **741-110-8798**, así mismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico superwifigro@gmail.com con atención las 24 horas del día los 365 días del año además de la información pública de los servicios que puede ser consultada en la página web www.guerrerowifi.com. Por otra parte, el domicilio de atención a clientes se ubica en **calle Francisco I Madero, SN, Centro Quetzalapa, Azoyú, Guerrero, C.P.41907**.

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Viridiana Prudente Martínez respetará en todo momento los derechos de los usuarios finales que consumen el servicio de acceso a internet dentro de su red pública de telecomunicaciones. Dichos derechos son aquellos que se enlistan a continuación:

- I. **LIBRE ELECCIÓN.** El usuario final podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el proveedor del servicio de internet dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos. Los usuarios pueden acceder e intercambiar contenido y tráfico de manera abierta por internet, haciendo uso de dispositivos homologados en el país.
- II. **NO DISCRIMINACIÓN.** El proveedor del servicio de internet se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio al usuario final, salvo en el caso que el mismo usuario solicite un servicio adicional que provea dichas características (ej. bloqueo de contenidos, servicios y mecanismos de control parental, entre otros).
- III. **PRIVACIDAD.** El proveedor del servicio de internet deberá preservar la privacidad del usuario final y la seguridad de la red. El proveedor cuenta con un Aviso de Privacidad donde el cliente puede conocer el procedimiento bajo el cual es tratada su información, conforme a la normatividad aplicable.

- IV. **TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN.** El proveedor del servicio de internet deberá publicar en su página de internet la información relativa a las características del servicio ofrecido como es la velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio así de indicar las políticas de administración de la red y gestión de tráfico.
- V. **GESTIÓN DE TRÁFICO.** El proveedor del servicio de internet podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la adecuada gestión de tráfico y administración de la red a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por el usuario final, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre competencia;
- VI. **CALIDAD.** El proveedor del servicio de internet deberá preservar los niveles mínimos de calidad que al efecto se establecen dentro de los *Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo* emitidos por el IFT y publicados el día veinticinco de febrero de dos mil veinte así de las demás disposiciones administrativas y técnicas aplicables que emita o haya emitido la autoridad competente.
- VII. **DESARROLLO SOSTENIDO DE LA INFRAESTRUCTURA.** En los lineamientos respectivos, el IFT fomentará el crecimiento sostenido de la infraestructura de telecomunicaciones, por lo tanto, el proveedor del servicio de internet se compromete a desarrollar, mantener vigente y operativa su red, basándose en la estrategia del negocio y en la disponibilidad física y técnica de dicha red, manteniendo en todo momento el objetivo de la satisfacción de sus clientes.

POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TRÁFICO DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE INTERNET.

A continuación, se explicarán cada una de las políticas de gestión y administración de tráfico que **Viridiana Prudente Martínez** aplica dentro de su red pública de telecomunicaciones con la finalidad de proveer un servicio eficiente y de calidad, siendo dicha explicación de fácil entendimiento para los usuarios finales.

Además de que se cuenta con una campaña **NAVEGA SEGURO**, donde se brinda asesoría constante por medio de canales electrónicos a nuestros clientes, a fin de recomendar buenas prácticas al usuario, el uso de programas y antispyware en caso de ser necesarios, lo que le dará un buen manejo de su información en los medios digitales.

GESTIÓN DE CONGESTIÓN Y SEGURIDAD DE LA RED	
CONCEPTO	Consiste en la implementación de políticas de protección preventivas y correctivas, tanto en nuestro perímetro como nuestra área interna de administración y gestión, sin que esto signifique una disminución de la calidad del servicio ni la vulneración de la intimidad y confidencialidad de la información de nuestros usuarios, para nosotros es importante no solo brindar conectividad, si no que la conectividad se vuelva de una forma segura, por ello hemos considerado proteger nuestras IP públicas de la red BGP, como la navegación óptima de los usuarios, así como el análisis DATA que ellos consumirán.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Los casos más comunes donde se aplicará los controles de congestión serían los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Fallas técnicas en la red • Fluctuaciones imprevisibles en el flujo de tráfico de la red (demasiado consumo de datos por los usuarios finales) • Cualquier otra situación donde exista un funcionamiento incorrecto en la red o en posibles apariciones de los casos enlistados, tratando de evitar en todo momento su origen. • Acceso de interfaces transaccionales de consumo y gestión de DATA.

	<p>Los casos más comunes donde se aplicará los controles de seguridad en la red serían los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IMPLEMENTACIÓN DE FIREWALL DE BORDE IPS: Protección de ataques externos a nuestra red, denegación de servicios y puertos no seguros que puedan afectar al normal funcionamiento de la experiencia del usuario, reglas antispam, implementación de protocolo RAW, con el fin de evitar que la cadena de ataque ingrese a nuestro firewall y evitar un DDoS. • IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVIDOR DNS: seguridad en el DNS, para controlar que solo nuestros usuarios de la red tengan acceso a nuestro servicio DNS por medio del puerto indicado, evitando así consultas externas e impidiendo que nuestro servidor y servicio de internet sean consumidos por agentes no autorizados. • IMPLEMENTACIÓN DE BLACK LIST: los usuarios que generen spam de forma recurrente serán enviados a una lista negra, con la finalidad de evitar que nuestras salidas BGP sean bloqueadas o banneadas nuestras ip públicas. <p>Su utilidad radica en balancear el tráfico en ciertas secciones de la red para descongestionar la parte donde existen anomalías, logrando estabilizar el flujo de datos eficiente en la red y al mismo tiempo garantizamos seguridad en la red.</p>
<p>IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.</p>	<p>Al no implementarse esta política habría una saturación del servicio del cliente, ya que las múltiples conexiones que se generen serian a causa de los virus o malware lo que ocasionarían un consumo excesivo del servicio de internet y por otra parte pueden llegar a causar Spam, lo que acarrearía que nuestras IP Públicas de salida de internet se bloqueen, causando caída en el servicio.</p>
<p>POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE</p>	<p><u>A LA RED.</u></p> <p>De no aplicarse, provocaría el bloqueo de IP públicas con las que se brinda el servicio bajando su calidad y velocidad del mismo.</p>

	<p><u>AL USUARIO FINAL O EN SU SUS COMUNICACIONES.</u></p> <p>habría daños en su sistema operativo y bajaría latentemente la velocidad en la red.</p>
--	--

BLOQUEO DE CONTENIDO	
CONCEPTO	Consiste en impedir el acceso al usuario final a un sitio web determinado o utilizar cierto tipo de contenido o servicio particular en cierto plazo.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	<p>Los casos en los que se aplicaría esta técnica serían los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> A petición expresa y consentida del usuario final. En este supuesto, su utilización radicaría más a intereses propios del usuario final quien señalará de manera específica el contenido que desea restringir al proveedor del servicio de internet; Cuando cierto contenido, aplicación o servicio dentro de internet sea un riesgo técnicamente comprobable y pueda repercutir a la integridad y seguridad de la red, así como la privacidad e inviolabilidad de las comunicaciones de los usuarios finales. Se utilizaría con la finalidad de garantizar la continuidad del funcionamiento de la red así de la seguridad de los usuarios finales y sus equipos. Contenido, aplicación o servicio determinado como ilícitos por la autoridad competente por medio de ordenamiento jurídico aplicable y obligatorio para el proveedor del servicio de internet.
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	No tendrá acceso al contenido, aplicación o servicio bloqueado dentro del plazo que persista el supuesto que lo originó.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	<p><u>A LA RED.</u></p> <p>De no bloquearse contenido que afecten la integridad y seguridad de la red o que sean señalados como ilícitos, se perturbaría y se comprometería el tráfico que exista dentro de la misma red, infectándose de posibles virus o amenazas de terceros. En el caso de bloqueo de contenido a petición del usuario final, no tendría afectación alguna en la red.</p> <p><u>AL USUARIO FINAL O EN SU SUS COMUNICACIONES.</u></p>

	De no bloquearse contenido que afecten la integridad y seguridad de la red o que sean señalados como ilícitos, existe una gran posibilidad de fuga de datos privados de los usuarios finales así de una evidente interceptación de las comunicaciones por parte de terceros.
--	--

RECOMENDACIONES PARA LOS USUARIOS FINALES CON LA FINALIDAD DE MINIMIZAR RIESGOS DE PRIVACIDAD

Viridiana Prudente Martínez recomienda a sus usuarios finales, así como al público en general, a seguir las siguientes indicaciones para navegar dentro del internet con mayor seguridad y así obtener una protección más adecuada y amplia de nuestros datos personales.

Las recomendaciones son las que se detallarán a continuación:

1. Evita acceder a contenidos, aplicaciones o servicios no confiables o de dudosa reputación.
Los sitios web que se encuentran dentro de la red de internet son susceptibles de encontrarse infectados o controlados por agentes externos que buscan acceder, robar e inclusive eliminar datos de tus dispositivos. Para evitar ser objeto de pérdida o robo de información, utiliza contraseñas o bloqueos en tus dispositivos por medio de códigos alfanuméricos, no accedas a contenido publicitario que contengan promociones gratuitas y accede a sitios programados con seguridad (dominio y protocolo HTTPS), así mismo no compartir la clave de wifi a desconocidos.
2. Instala antivirus en tus equipos de navegación. Debido a que existen diversos tipos de softwares maliciosos cuyo objetivo es impenetrar en tus dispositivos para extraer tu información privada, se recomienda la utilización de antivirus que son programas digitales que brindan una mayor seguridad y protección a tus equipos ante cualquier tipo de amenaza cibernética.

3. Respalda tu información. En caso de algún daño que impida el acceso a la información dentro de un dispositivo, se recomienda que previo a dicho suceso efectúe una copia de seguridad o respaldo de sus datos dentro de algún medio de almacenamiento como puede ser un disco duro o por medio de servicio de la nube ofrecido por algún sitio web confiable.
4. Consultar el Aviso de Privacidad. El cliente deberá consultar primero el Aviso de privacidad para el manejo de sus datos personales y conozcan los derechos, así como compartir su información solo con el personal autorizado y previamente identificado.



MARCO LEGAL APLICABLE

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1,6,7,28 y demás aplicables.

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión artículos 145, 146 y demás aplicables.

Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet.

Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo

VERSIÓN Y FECHA ÚLTIMA DE ACTUALIZACIÓN

Última actualización	29 de septiembre de 2022.
Versión	1.0
Elaboró	VIRIDIANA PRUDENTE MARTINEZ