



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

FTTx & Wireless



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.....	8
MARCO LEGAL APLICABLE	10

FTTx & Wireless



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 **ELEAZAR ORTIZ CRUZ** con nombre comercial **INTERFAZT**, 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.

ELEAZAR ORTIZ CRUZ 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 **ELEAZAR ORTIZ CRUZ** 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.

ELEAZAR ORTIZ CRUZ 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).

ELEAZAR ORTIZ CRUZ 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 **ELEAZAR ORTIZ CRUZ** 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 **ELEAZAR ORTIZ CRUZ**. 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 775-145-09-57 asimismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico Interf4zt@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.interfazt.com Por otra parte, el domicilio de atención a clientes se ubica en Av. Revolución 20ª., Col. Centro, Singuilucan, Hgo. C.P. 43780

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

ELEAZAR ORTIZ CRUZ 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 concurrencia;
- 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.

FTTx & Wireless

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 **ELEAZAR ORTIZ CRUZ** 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.

MONITOREO Y CONTROL ESTADISTICO DEL TRAFICO EN LA RED.	
CONCEPTO	Consiste en la implementación de controles de congestión en ciertas partes de la red, por falta de ancho de banda en horas pico.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Los casos más comunes donde se aplicará serían los siguientes: La priorización de acuerdo a los tipos de datos se realizará única y exclusivamente en caso de que por momentos la fluidez de la red se vea comprometida debido a la falta del ancho de banda. Monitoreo y control estadístico del tráfico en la red, utilizando herramientas especialmente diseñadas para este fin, con el objeto de evitar cortes en el servicio o reducirlos en lo más mínimo.
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	Mientras no se realice la priorización del tráfico, el suscriptor podrá gozar de la máxima velocidad para todos sus servicios o páginas que desee utilizar; pero en caso de ser necesario, se priorizará el ancho de banda en la red de acuerdo a los servicios más importantes comenzando por VoIP, Sesiones virtuales, navegación web, descargas, etc.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	<u>AL RED.</u> Cortes del servicio innecesarios y mala o tardía respuesta, en la resolución de fallas y restauración del servicio.



SEGURIDAD DE LA RED	
CONCEPTO	Consiste en la protección e implementación de técnicas informáticas para la seguridad e integridad de la red del proveedor del servicio de internet.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	<p>Se aplica en casos donde existen ataques de agentes externos e internos que buscan alterar, degradar, perturbar o corromper el funcionamiento eficiente y correcto de la red (virus, malware, spyware y ransomware).</p> <p>El proveedor del servicio de internet hará todo lo posible por anular, atacar y desaparecer el ataque.</p>
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	Puede que la velocidad de navegación del usuario final baje o no tenga acceso a contenido, aplicación o servicio por causas originadas del ataque.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	<p><u>ALA RED.</u> Puede comprometerse el tráfico de datos que se encuentre en la red, infectándose de posibles virus y en consecuencia dañando la estabilidad del servicio de internet.</p> <p><u>AL USUARIO FINAL O EN SUS COMUNICACIONES.</u> Posible afectación en la velocidad de navegación además de acceso no autorizado a terceros causantes del ataque a datos privados además de las comunicaciones del usuario final.</p>




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

ELEAZAR ORTIZ CRUZ 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).
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. Actualiza tu sistema operativo, programas y aplicaciones instaladas en tus dispositivos. Los desarrolladores fabricantes de los programas y aplicaciones se encuentran constantemente reforzando la estabilidad, así como la seguridad del software con la finalidad de evitar vacíos de que puedan ser aprovechados por los atacantes para la obtención de información; de lo anterior se sugiere actualizarlos



de manera periódica y así garantizar una adecuada protección a sus dispositivos, así como de su información.

4. 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.

ELEAZAR ORTIZ CRUZ preservará la privacidad de sus usuarios y seguridad de la red a través de Firewalls instalados en el Core de la red, así como otras técnicas más, tales como encapsulamiento de su dirección IP del suscriptor a través de VLAN's etc. De igual manera con un monitoreo constante frente a ataques hacia y desde nuestra red para evitar que la privacidad de nuestros usuarios sea comprometida.



inter
FTTx & Wireless

MARCO LEGAL APLICABLE

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

Ley Federal
de
Telecomunica
ciones y

VERSIÓN Y FECHA ÚLTIMA DE ACTUALIZACIÓN

Lineamientos para la
gestión de tráfico y
administración de red
a que deberán
sujetarse los

Lineamientos que fijan
los índices y
parámetros de calidad a
que deberán sujetarse

Última actualización	27 de septiembre del 2021
Versión	1.0
Elaboró	ELEAZAR ORTIZ CRUZ