

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





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





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 **ANDRÉS GARCÍA JIMÉNEZ**, quien en lo sucesivo se le denominara “**EL PROVEEDOR**”, 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.

“**EL PROVEEDOR**” 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 salvaguardar la seguridad e integridad de su red pública de telecomunicaciones (por ejemplo, ante ataques maliciosos que puedan en consecuencia vulnerar a “**EL PROVEEDOR**” 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.

“**EL PROVEEDOR**” 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).

“**EL PROVEEDOR**” 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 “**EL PROVEEDOR**”



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 **“EL PROVEEDOR”**. 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 los números telefónicos **2336880269**, así mismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico redejekat@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.redejekat.com.mx. Por otra parte, el domicilio de atención a clientes se ubica en la calle **Manuel Ávila Camacho 11, Colonia Centro, Código Postal: 73560, Cuetzalan del progreso, Puebla.**

R E D

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

“EL PROVEEDOR” 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.



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 “**EL PROVEEDOR**” 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.

PRIORIZACIÓN DE DATOS	
CONCEPTO	La política consiste en priorizar ciertos tipos de tráfico sobre otros para asegurar niveles mínimos de rendimiento y calidad.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Se aplica en casos de redes congestionadas. Se utiliza para garantizar una experiencia fluida para aplicaciones críticas como videoconferencias, voz sobre IP, etc.
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	Al momento de ser implementada, el usuario puede experimentar conexiones más estables y con menor latencia para aplicaciones críticas. Si no se implementara, el usuario puede experimentar interrupciones, retrasos y mala calidad en las aplicaciones sensibles a la latencia.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	<p><u>A LA RED.</u> Las posibles afectaciones a la red, en caso de no aplicar la política serían congestión.</p> <p><u>AL USUARIO FINAL O EN SU SUS COMUNICACIONES.</u> En caso de no aplicar la política, las posibles afectaciones al usuario final y a sus comunicaciones serían conexiones inestables, retrasos en tiempo real y posibles problemas con las aplicaciones sensibles a la latencia.</p>



SEGURIDAD DE LA RED	
CONCEPTO.	La política consiste en implementar medidas de seguridad como firewalls, cifrado de datos y detección de intrusiones para proteger la integridad y confidencialidad de la red y sus usuarios.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Se aplica en todo momento para proteger la red contra accesos no autorizados, ataques maliciosos y robo de información. Se utiliza para asegurar que la comunicación sea segura y privada.
IMPACTO EN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO FINAL EN LA RED.	Al momento de ser implementada, el usuario puede sentirse más seguro al utilizar la red, sabiendo que sus datos están protegidos. Si no se implementara, el usuario puede estar expuesto a ataques informáticos, robo de datos y fraudes en línea
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE.	<p><u>A LA RED.</u> Las posibles afectaciones a la red, en caso de no aplicar la política serían vulnerabilidades de seguridad, ataques de malware y compromiso de datos sensibles.</p> <p><u>AL USUARIO FINAL O EN SU FUSO DE COMUNICACIONES.</u> En caso de no aplicar la política, las posibles afectaciones al usuario final y a sus comunicaciones serían robo de información personal, acceso no autorizado a cuentas y exposición a actividades maliciosas en línea.</p>



GESTIÓN DE ANCHO DE BANDA	
CONCEPTO.	La política consiste en controlar y distribuir equitativamente el ancho de banda disponible entre los diferentes tipos de tráfico para evitar la saturación de la red y garantizar un rendimiento aceptable para todos los usuarios.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Se aplica en redes con múltiples usuarios y variados tipos de tráfico. Se utiliza para evitar que un solo tipo de tráfico (por ejemplo, descargas masivas) afecte negativamente a otros usuarios.
IMPACTO EN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO FINAL EN LA RED.	Al momento de ser implementada, el usuario puede experimentar un rendimiento más consistente y equitativo en sus conexiones, independientemente de la carga de la red. Si no se implementara, el usuario puede experimentar lentitud o interrupciones debido a la saturación de tráfico.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE.	<p><u>A LA RED.</u> Las posibles afectaciones a la red, en caso de no aplicar la política serían congestión, cuellos de botella y falta de recursos para aplicaciones críticas.</p> <p><u>AL USUARIO FINAL O EN SU SUS COMUNICACIONES.</u> En caso de no aplicar la política, las posibles afectaciones al usuario final y a sus comunicaciones serían conexiones lentas, interrupciones frecuentes.</p>



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

“EL PROVEEDOR” 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. 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:	08 DE MAYO DE 2024.
Versión:	1.0
Elaboró:	ANDRÉS GARCÍA JIMÉNEZ.