

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

ÍNDICE

OBJETIVO.....	1
CONCESIONARIO PRESTADOR DEL SERVICIO.....	2
DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	3
POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TRÁFICO DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE INTERNET	5
RECOMENDACIONES PARA LOS USUARIOS FINALES CON LA FINALIDAD DE MINIMIZAR RIESGOS DE PRIVACIDAD.....	7
MARCO LEGAL APLICABLE	8



EVILIA PAULINO OROZCO

A decorative header image featuring a dark red background with a complex network of glowing red lines and nodes, resembling a fiber optic or data network structure.

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 **EVILIA PAULINO OROZCO** con nombre comercial **Red WiiCOM**, 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.

EVILIA PAULINO OROZCO 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.

Así mismo, 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 ejemplo, ante ataques maliciosos que puedan en consecuencia vulnerar a **EVILIA PAULINO OROZCO** 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.

EVILIA PAULINO OROZCO 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).

EVILIA PAULINO OROZCO 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 **EVILIA PAULINO OROZCO** 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 **EVILIA PAULINO OROZCO**. 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 **954-108-7204**. Así mismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico soporte@redwiicom.com.mx 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.redwiicom.com.mx. Por otra parte, el domicilio de atención a clientes se ubica en **Calle Morelos, sin número, Barrio Hidalgo, San Gabriel Mixtepec, Oaxaca C.P. 71970**.

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

EVILIA PAULINO OROZCO 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 **EVILIA PAULINO OROZCO** 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.

GESTIÓN DE TRÁFICO EN LA RED	
CONCEPTO	Consiste en adoptar medidas y acciones necesarias utilizando técnicas y actividades que nos ayuden a garantizar en todo momento la calidad y velocidad del servicio contratado por el usuario.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	La política de gestión de tráfico se utiliza en todo momento en nuestra red, ya que nos permite a tener un control de calidad y de flujo de la misma, evitando congestiones y malas conexiones, así como un servicio inestable.
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	Posibles fallas en los servicios de VOIP y demás servicios que utilicen baja latencia, caídas intermitentes en la red, bloqueos constantes. Posible reducción e interrupción a la velocidad del servicio de acceso a internet contratado por el usuario final, aunque dicho impacto será de manera temporal.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	<u>A LA RED.</u> De no aplicarse habría una alta latencia en la red, tormentas de Broadcast, intermitencia en el servicio y la seguridad sería vulnerable. <u>AL USUARIO FINAL O EN SU SUS COMUNICACIONES.</u> Bajaría considerablemente la velocidad de acceso a internet contratada del usuario final, siendo inclusive Desconexiones constantes.

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.

	Se emplean distintas reglas de seguridad en cada uno de los routers mikrotik troncales donde se bloquean toda entrada y salida de la red que no sea reconocida, así como las conexiones excesivas, incluso se bloquean servicios como telnet, ftp, ssh, api evitando un acceso no autorizado a los routers, configurando el router del cliente con claves de seguridad WPA 2.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Se aplica con todos los clientes para evitar 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).
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. El proveedor del servicio de internet se comprometerá en realizar todas las acciones posibles que tenga a su alcance para que el tiempo de impacto sea mínimo.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	<u>A LA 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. <u>AL USUARIO FINAL O EN SU 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.

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

EVILIA PAULINO OROZCO 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.
2. 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.

EVILIA PAULINO OROZCO protege la privacidad de sus clientes realizando el buen uso de los sistemas y equipos evitando virus o vulnerabilidades, para eso se implementan mecanismos de autenticación creando contraseñas seguras para que solo el cliente puede modificarla. Asimismo, nuestro personal de la empresa esta debidamente calificado y autorizado para verificar si algún usuario desconocido intenta acceder a la red.

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	02 de febrero de 2023.
Versión	1.0
Elaboró	Evilia Paulino Orozco