

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



**ANA TERESA PELAYO PALOMARES**



## 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 .....	11



## OBJETIVO

El 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 **Ana Teresa Pelayo Palomares** con nombre comercial **TEL-TEC**, 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.

**Ana Teresa Pelayo Palomares** 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 **Ana Teresa Pelayo Palomares** 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.

**Ana Teresa Pelayo Palomares** 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).

**Ana Teresa Pelayo Palomares** 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 **Ana Teresa Pelayo**



**Palomares** 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 **Ana Teresa Pelayo Palomares**. 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 **315-105-1798** y **317-688-1107**, *asimismo* podrá enviar sus preguntas a los correos electrónicos [soporteyserviciosteletec@gmail.com](mailto:soporteyserviciosteletec@gmail.com) [info@soporteyserviciosteletec.com](mailto:info@soporteyserviciosteletec.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.Soporteyserviciosteletec.com](http://www.Soporteyserviciosteletec.com) Por otra parte, el domicilio de atención a clientes se ubica calle Valle de Atemajac número 127, Autlán de Navarro Centro, Autlán de navarro, Jalisco. C.P. 48900

## **DERECHO DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.**

**Ana Teresa Pelayo Palomares** 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 **Ana Teresa Pelayo Palomares** 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.

CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE TRÁFICO	
CONCEPTO	<p>Consiste en administrar a medida que las aplicaciones y dispositivos van usando más ancho de banda, nuestros gestores de tráfico y la calidad de servicio configurada mediante nuestro sistema de administración adquiere más importancia para garantizar un nivel determinado de disponibilidad del servicio, a su vez esto consiste en la disponibilidad de ancho de banda que esté disponible para garantizar un servicio eficiente y funcional al usuario final.</p>
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	<p>La política de calidad de servicio y optimización del tráfico se utiliza en caso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Falla general de alguno de nuestros proveedores de servicios de internet dedicado contratado.</li> <li>•Interferencia e inestabilidad de la red</li> <li>•Fluctuación, ping altos o perdidas de paquetes por algún enlace dedicado.</li> <li>•Cualquier tipo de afectación donde exista un mal funcionamiento de la red o en su defecto algún caso enlistado, resolviendo siempre el falla o mal funcionamiento de la red</li> </ul> <p>Se utiliza para resolver de manera más eficiente las peticiones de todos los clientes dentro de la red, cuando tenemos mucha demanda por alguna falla enlistada. por lo cual priorizamos balanceando el tráfico en el segmento donde estemos más congestionados, dividimos de manera equitativa el ancho de banda disponible dentro de nuestra red. Esto con el fin de garantizar un buen servicio, una buena administración de la red, y supervisión.</p> <p>Esto no quiere decir que, en dichos casos, afecta al usuario final bloqueando contenido, aplicaciones o corte su servicio de internet.</p>



<p>IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.</p>	<p>La red permanece fluida y funcionando de manera correcta, pero se mejora la experiencia de navegación al usuario final, en cuanto a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Admite un ancho de banda dedicado.</li> <li>• Mejora de las características de pérdida.</li> <li>• Cómo evitar y administrar la congestión de la red.</li> <li>• Define el tráfico de red.</li> <li>• Configuración de prioridades de tráfico en la red.</li> <li>• Mejora su privacidad de datos y seguridad de red.</li> </ul> <p>La calidad de servicio evita que los clientes salgan perjudicados, priorizando el tráfico de todos los clientes en la red, En particular, las funciones de calidad de servicio, ofrecen un servicio de red mejor y más previsible.</p>
<p>POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE</p>	<p><b><u>A LA RED.</u></b>  Afectaría a servicio en general ya que el congestionamiento sería mucho lo que provocaría el colapso de la red en una o todas las secciones de la red general.</p> <p><b><u>AL USUARIO FINAL O EN SU SUS COMUNICACIONES.</u></b>  No tendrían una velocidad asegurada, ya que esta bajaría de manera considerable o en su totalidad, no tendrían servicio por la saturación de red o congestión de la misma.</p>

### SEGURIDAD DE LA RED

<p>CONCEPTO</p>	<p>Consiste en la protección e implementación de técnicas informáticas para la seguridad e integridad de la red del proveedor del servicio de internet. Dicha protección es implementada mediante la creación de políticas/reglas en el firewall(cortafuegos), esto con la finalidad de aislar a clientes dentro de la red de ataques externos e internos.</p>
-----------------	--






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>Para estos casos, la implementación de técnicas informáticas por parte del 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.	<p>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.</p>
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	<p><b><u>A LA RED.</u></b>          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><b><u>AL USUARIO FINAL O EN SU SUS COMUNICACIONES.</u></b>          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

Ana Teresa Pelayo Palomares 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.

5. Evite el phishing Es un método es el phishing, cuando envían un correo electrónico, una llamada o un mensaje de texto a personas por motivos maliciosos. Una técnica de phishing es el "spear phishing", que es cuando se dirigen a personas específicas con información valiosa, más vulnerabilidad. Existe también el "clon phishing" ocurre cuando se replican sitios web confiables para obtener información del usuario. En tercer lugar, el "Pop-up Phishing" es una técnica para atraer a los usuarios en línea para que ofrezcan información personal a través de anuncios de navegador web en línea. Por último, "vishing" y "Smishing" utilizan grabaciones de llamadas de voz y SMS para persuadir a los usuarios de que ofrezcan información.

Para evitar el phishing, los usuarios a menudo aplican filtros de correo no deseado a los correos electrónicos, modifican la configuración del navegador en línea y verifican la autenticación de los enlaces antes de realizar compras. Como nota, los enlaces más seguros suelen incluir una "s" al final de una dirección de enlace HTTP. Esto se conoce comúnmente como Certificado SSL.

## 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	28 de enero del 2022
Versión	<b>1.0</b>
Elaboró	<b>ANA TERESA PELAYO PALOMARES</b>

