



**ConsultecIT**

Consultoría en Servicios IT

**ConsultecIT**

**IRENE REZA  
FLORES**

**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.....	5
RECOMENDACIONES PARA LOS USUARIOS FINALES CON LA FINALIDAD DE MINIMIZAR RIESGOS DE PRIVACIDAD .....	8
MARCO LEGAL APLICABLE.....	10



ConsultecIT

Consultoría en Servicios IT



## OBJETIVO

El presente Código de Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red tiene como objetivo principal poner a disposición de los usuarios finales el conjunto de actividades, técnicas y procedimientos que **IRENE REZA FLORES**, con nombre comercial **ConsultecIT** cuenta con TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL OTORGADO POR EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES CON NÚMERO DE FOLIO ELECTRÓNICO **FET102298CO-517952** y en lo sucesivo se denominará “**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 nuestros 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 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 un TÍTULO DE 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 el número telefónico **3324031162**; asimismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico [soporte@consultecit.com.mx](mailto:soporte@consultecit.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.consultecit.com.mx](http://www.consultecit.com.mx). Por otra parte, el domicilio de atención a clientes se ubica **Avenida Américas # 320, Colonia Altamira, Zapopan, Jalisco, C.P. 45160**.

## **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.

INTERCONEXION DE REDES	
CONCEPTO	La conexión directa entre redes consiste en conectar redes independientes con el fin de intercambiar información de manera directa entre los usuarios o servicios de ambas redes, con el fin de utilizar un tercero para el intercambio de tráfico a través de una red de tránsito (Internet)
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Se aplica en todo momento de la provisión de internet al usuario final. Se utiliza Para reducir costos, aumentar la velocidad y latencia, y un mayor control de nuestra conectividad.
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	El usuario experimenta un funcionamiento de internet más rápido y estable.



<p>POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE</p>	<p><b>A LA RED.</b> Se podría llegar a notar cierta lentitud.</p> <p><b>AL USUARIO FINAL O EN SUS COMUNICACIONES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento en tiempos de respuesta (latencia) hacia los usuarios.</li> <li>2. Incremento de costos operativos por concepto de utilización de enlaces hacia redes de tránsito</li> </ol>
<p>¿QUÉ MEDIDAS IMPLEMENTA PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LA RED?</p>	<p>Contamos con firewalls de última generación en los cuales protegemos nuestros servidores de cualquier ataque.</p>
<p>¿CÓMO DETECTA INVASIONES EN SU RED?</p>	<p>Tenemos monitoreados nuestros servidores 24/7 con notificaciones vía correo y WhatsApp</p>
<p>¿CUÁLES SON LAS RECOMENDACIONES LE DA A SUS CLIENTES PARA MANTENER LA PRIVACIDAD DE SUS DATOS?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambiar la contraseña de su wifi mínimo cada 30 días y colocar una contraseña de al menos 12 caracteres.</li> <li>2. No facilitar la contraseña a personas ajenas.</li> <li>3. Evitar ingresar a sitios desconocidos, que se vean sospechosas o que no sean confiables.</li> <li>4. Minimizar el registro con datos personales en páginas web y aplicaciones que realmente utilice y le sean útiles.</li> <li>5. Verificar que las páginas visitadas tengan el candado de seguridad tal como https://, especialmente si se envía información sensible como tarjetas de crédito.</li> <li>6. Utilizar un antivirus actualizado en el dispositivo terminal que se utiliza para acceder a internet.</li> <li>7. No hacer clic en enlaces contenidos en correos electrónicos no solicitados o que provengan de fuentes desconocidas.</li> <li>8. . Se recomienda Instalar y utilizar herramientas de control parental para monitorear y controlar las actividades de los menores de edad en relación con el uso de internet.</li> </ol>
<p>¿CÓMO GARANTIZA LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE SUS CLIENTES?</p>	<p>Previniendo todas las medidas de seguridad administrativa, técnicas y físicas necesarias para cumplir con las disposiciones normativas.</p>

### PRIORIZACION DE DATOS

<p>CONCEPTO</p>	<p>Para priorizar el tráfico, ConsultecIT utiliza diversas técnicas para gestionar su red, especialmente durante periodos de congestión de la red para preservar la mejor experiencia para el usuario del servicio de internet, basándose en la priorización del tipo de tráfico para optimizar el desempeño de los recursos a los que los usuarios acceden a través de internet.</p>
-----------------	---



CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Especialmente durante periodos de congestión de la red, las aplicaciones más sensibles a la latencia tienen mayor prioridad como servicios de voz, navegación segura, juegos; así como de mediana prioridad como el streaming, que es el contenido multimedia, conexiones VPN, y de baja prioridad como descargas masivas.
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	Los servicios no prioritarios –por ejemplo, streaming o descargas– son pasados a segundo y tercer plano, por lo que los usuarios podrían percibir afectaciones en la experiencia de navegación.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	En los periodos de congestión de tráfico, el usuario experimentaría una afectación generalizada en su servicio de Internet.

<b>SEGURIDAD EN LA RED DE INTERNET</b>	
CONCEPTO	En caso de un ataque a la red de Internet, ConsultecIT se reserva el derecho de utilizar técnicas de administración de la red que son acordes con los estándares de la industria para preservar la seguridad, estabilidad y funcionalidad de la red de internet, en caso de la degradación del servicio de la red debido a ataques externos e internos como ICMP Flood Attack, Ping of the Dead, Tear Drop Attack, Jolt Dos Attack, Land Attack, Smurf Attack, SYN Flood, Fraggles Dos Attack, entre otros.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Esta política se aplica dependiendo del tipo de ataque cuando se recibe un reporte de afectación y es utilizado para preservar el buen funcionamiento de la red.
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	En un ataque informático el usuario experimentara lentitud, cortes o pérdida del servicio de acceso a internet.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	Puede afectar de forma parcial o generalizada el servicio de Internet, además de que habría riesgos importantes en la seguridad de la información de los usuarios.

<b>ADMINISTRACION DE DIRECCIONES IP</b>	
CONCEPTO	Una dirección IP es una dirección única que identifica a un dispositivo en internet o en una red local, en esencia es un identificador que permite el intercambio de información en internet. Los organismos internacionales asignan a los Proveedores de Servicios de Internet (ISP) direcciones IPs públicas para permitir que sus usuarios se comuniquen por internet. Considerando que las direcciones IP son un recurso





	escaso y limitado, se vuelve necesaria su administración para optimizar su uso.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Las IPs privadas IPv4 son asignadas a los usuarios a través de un NAT hacia IP públicas. Se ofrece como servicio adicional a los usuarios que necesiten contratar IPs públicas IPv4 fijas o exclusivas.
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	La ventaja de tener una IP privada es que los usuarios estarían protegidos de ataques desde el internet, lo que no sucede con los usuarios de IP públicas fijas o exclusivas, ya que sus equipos pueden ser vistos desde internet.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	El usuario no tendría acceso al servicio de Internet.

BLOQUEO	
CONCEPTO	El bloqueo impide el acceso de los usuarios finales a un determinado sitio web o la utilización de un servicio en particular, puede ser de manera temporal o permanente.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Bloqueo al puerto 25 SMTP, por existir riesgo a la integridad de la red y a las comunicaciones legítimas de los usuarios finales. Debido a la prevalencia de máquinas que tienen gusanos, virus u otro software malintencionado que genere grandes cantidades de correo electrónico no deseado. Se establece este filtrado en la entrega inicial del servicio de acceso a Internet en todos los casos.
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	Al intentar utilizar este puerto no obtendrá conexión. El usuario final puede solicitar la apertura de este filtro para efectos de soportar el servicio en el puerto 25.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	Afectación al servicio de los clientes que legítimamente usan este puerto, al ser potencialmente incluido en listas negras de correo.

## 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. 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.



## 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	26 DE DICIEMBRE DE 2022
Versión	1.0
Elaboró	IRENE REZA FLORES.