



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

NOVANET
CLAUDIA ESPAÑA
CABRIALES

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.....	9



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 **CLAUDIA ESPAÑA CABRIALES** cuenta con TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL OTORGADO POR EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES CON NÚMERO DE FOLIO ELECTRÓNICO **FET101534CO-520570** 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 **832-101-45-69**; asimismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico servicioalcliente@novanetmexico.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 <https://novanetmexico.com/>.

Por otra parte, el domicilio de atención a clientes se ubica Calle 12 de octubre, Local #4, colonia Centro, C.P. 79300, Municipio El Naranjo, Estado de San Luis Potosí.

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.

SEGURIDAD DE LA RED	
CONCEPTO	<p>Consiste en el aseguramiento e implementación de técnicas informáticas para la seguridad e integridad de la red y que ésta, esté protegida mediante políticas de Firewall implementadas en nuestro router de borde Mikrotik, en el cual se tienen configurados los siguientes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prevencción de ataques DDOS DMZ demilitarized zone Implementación de firewall back to back entre el router de borde y routers de servicio Implementación de firewall cerrado Prevencción de ataques de sync flood y enumeración de puertos Port Knocking a servicios esenciales en los routers

	<p>Servidores DNS interno con bloqueo de IPs por blacklists y páginas de publicidad engañosas.</p>
<p>CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.</p>	<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). 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>
<p>IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.</p>	<p>Mediante la implementación de esta política, el usuario se ve beneficiado al garantizarle una navegación segura a través de internet, además de que se cuenta con la administración de ancho de banda lo cual asegura la velocidad contratada.</p>
<p>POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE</p>	<p>A LA RED. Daño en la estabilidad del servicio de internet.</p> <p>AL USUARIO FINAL O EN SUS COMUNICACIONES. Si bien no impactaría en un primer momento la velocidad o calidad del servicio contratado por el usuario final, podría limitarse tanto la calidad del servicio que no se sacaría el mayor grado de aprovechamiento para una mejor experiencia del usuario final en los servicios proveídos por el concesionario.</p>
<p>¿QUÉ MEDIDAS IMPLEMENTA PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LA RED?</p>	<p>Implementamos procedimientos tecnológicos, físicos y administrativos para proteger su información personal de la pérdida, mal uso, y del acceso, divulgación, alteración y destrucción no autorizada, tomando en cuenta los riesgos involucrados en el procesamiento y la naturaleza de la información personal. Ciframos la información enviada a través de los servicios de NovaNet.</p> <p>Orientar a los empleados sobre a identificación de correos electrónicos con enlaces y mensajes sospechosos. De esta manera, si estos mensajes cruzan la barrera de protección anti spam y llegan a la bandeja de entrada de los usuarios, la tasa de infección se reducirá.</p>
<p>¿CÓMO DETECTA INVASIONES EN SU RED?</p>	<p>En nuestro NOC contamos con un router de borde el cual reporta mediante un log de eventos que incluye ataques maliciosos a nuestra red, así como el intento de acceso no autorizado.</p>
<p>¿CUÁLES SON LAS RECOMENDACIONES LE DA A SUS CLIENTES PARA MANTENER LA PRIVACIDAD DE SUS DATOS?</p>	<p>Las recomendaciones para que los usuarios finales minimicen los riesgos a su privacidad y la de sus comunicaciones privadas son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al conectarse a internet ser recomienda ocupar equipos y software que estén actualizados en sus últimas versiones e

	<p>instalar parches seguridad en sistemas operativos y aplicaciones.</p> <p>2. Utilizar contraseñas seguras, incluyendo mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales.</p> <p>3. Evitar ingresar a sitios desconocidos, que se vean sospechosas o que no sean confiables.</p> <p>4. Minimizar el registro con datos personales en páginas web y aplicaciones que realmente utilice y le sean útiles.</p> <p>5. Verificar que las páginas visitadas tengan el candado de seguridad tal como HTTPS://, especialmente si se envía información sensible como tarjetas de crédito.</p> <p>6. Utilizar un antivirus actualizado en el dispositivo terminal que se utiliza para acceder a internet.</p> <p>7. Cambiar las contraseñas de sus servicios en línea con frecuencia.</p> <p>8. Evitar abrir y/o responder mensajes o correos de origen desconocido, sobre todo los que requieran sus datos personales.</p> <p>9. Utilizar programas originales y de fuentes confiables.</p> <p>10. No hacer clic en enlaces contenidos en correos electrónicos no solicitados o que provengan de fuentes desconocidas.</p> <p>11. No hacer caso de mensajes cuyo contenido sea atractivo, de urgencia o exagerado, por ejemplo, entrega de premios de concursos en los que no participó, avisos de bancos acerca de adeudos que no existen, etc.</p> <p>12. Proteja y no revele las contraseñas que utiliza en plataformas digitales.</p> <p>13. Utilice herramientas que permitan un borrado seguro de información en los equipos de cómputo y procesamiento de datos que sean desechados por usted.</p> <p>14. De ser necesario, comunicarse directamente con la institución de la que procedan los mensajes o correos electrónicos, a través de la información de contacto publicada en sitios oficiales.</p> <p>15. 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.</p>
<p>¿CÓMO GARANTIZA LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE SUS CLIENTES?</p>	<p>En nuestro router de bord se tiene implementado mediante software un Firewall, el cual no permite la entrada de información maliciosa o intentos no autorizados de acceso a la red.</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. 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	14 DE OCTUBRE DE 2022
Versión	1.0
Elaboró	CLAUDIA ESPAÑA CABRIALES.