

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



JAFICA
Telecomunicaciones

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.....	9
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 **JAFICA TELECOMUNICACIONES, S.A.S. DE C.V.** (en adelante **JAFICA**) utiliza para la operación y aprovechamiento de su red pública de telecomunicaciones así como del manejo, tratamiento y procesamiento del flujo que cursa dentro de la misma red. Este tipo de acciones son necesarias para dar cumplimiento a las condiciones de contratación de los servicios con el usuario final y hacer frente a problemas de congestión, seguridad y privacidad de la red, entre otros.

JAFICA 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, el seguimiento continuo de la gestión de tráfico y administración de la red conlleva a muchos beneficios respecto al funcionamiento y operatividad del mismo pues permite salvaguardar la seguridad e integridad de la red pública de telecomunicaciones (por ejemplo ataques maliciosos que puedan vulnerar a **JAFICA**), 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.

JAFICA 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).

JAFICA 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 **JAFICA** realice 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 **JAFICA**. 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 **(800)-269-4332** asimismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico soporte@jafica.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.jafica.com. Por otra parte, el domicilio de atención a clientes se ubica en **Calle uno número 47 colonia Hermenegildo Galeana, Cuautla, Morelos C.P. 62743.**

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

JAFICA 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 **JAFICA** aplica dentro de su red pública de telecomunicaciones con la finalidad de proveer un servicio eficiente y de calidad, siendo la explicación de fácil entendimiento para los usuarios finales.

GESTIÓN DE CONGESTIÓN / OPTIMIZACIÓN DE TRÁFICO	
CONCEPTO	Consiste en la implementación de controles de congestión en ciertas partes de la red, derivadas dichas implementaciones ante cambios inesperados en el entorno de la red o bien, ante una creciente suma de conexiones de forma exponencial.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	<p>Los casos más comunes donde se aplicará los controles de congestión serían los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fallas técnicas en la red; • Fluctuaciones imprevisibles en el flujo de tráfico de la red (demasiado consumo de datos o conexiones por los usuarios finales); • Cualquier otra situación donde exista un funcionamiento incorrecto en la red o en posibles apariciones de los casos enlistados, tratando de evitar en todo momento su origen. <p>Su utilidad radica en balancear el tráfico en ciertas secciones de la red para descongestionar la parte donde existen anomalías, logrando estabilizar el flujo de datos eficiente en la red.</p> <p>Es importante señalar que su implementación no repercute al bloqueo o discriminación de contenido, aplicación o servicio de internet.</p>
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	<p>Posible reducción a la velocidad del servicio de acceso a internet contratado por el usuario final, aunque dicho impacto será de manera temporal e inmediato.</p> <p>La calidad en el servicio permite priorizar el tráfico de distintos servicios que viajan por la red, de tal forma que se garantice los servicios más prioritarios al usuario final y eso mejore la productividad del cliente final al usar el servicio.</p>
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	<p><u>A LA RED.</u></p> <p>De no aplicarse, la red colapsaría debido a la expansión de la congestión de datos a la totalidad de las secciones de dicha red.</p>

	<p><u>AL USUARIO FINAL O EN SU SUS COMUNICACIONES.</u> Bajaría considerablemente la velocidad de acceso a internet contratada del usuario final, siendo inclusive hasta totalmente nulo el servicio ante la saturación de datos en la red.</p>
--	--

PRIORIZACIÓN DE DATOS	
CONCEPTO	Consiste en dar prioridad a la transmisión de ciertos tipos de datos frente a otros, en particular, por ejemplo, a la transmisión de video o la telefonía digital. La decisión sobre qué tipo de datos o tráfico priorizar usualmente recae en el proveedor del servicio de internet.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Se aplica desde el inicio de la conexión del servicio de internet al cliente final, con la finalidad de mejorar la calidad de la transmisión de datos sin sacrificar calidad en la conexión haciendo que todos los servicios se mantengan estables.
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	El cliente podrá experimentar una mejor calidad en la navegación, esto gracias a la mayor fluidez del servicio de internet al momento de acceder a la red.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	<p><u>A LA RED.</u> Congestionamiento de la red lo que trae consigo lentitud en la navegación.</p> <p><u>AL USUARIO FINAL O EN SU SUS COMUNICACIONES.</u> Si bien no impactaría en un primer momento la velocidad o calidad del servicio contratado por el usuario final, podría experimentar una marcada lentitud de navegación en el internet, aun en los servicios con menor requerimiento de datos.</p>

ESTRANGULAMIENTO DIFERENCIAL	
CONCEPTO	Consiste en restringir la capacidad de red disponible para un tipo particular de contenido y reserva capacidad para el resto del tráfico.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	Se aplica a los contenidos, aplicaciones o servicios que son demandantes en cuestión de ancho de banda y para los que los tiempos de transferencia en la red no son críticos, liberando así capacidad de transmisión para el resto del tráfico.
IMPACTO EN EL SERVICIO DE INTERNET AL USUARIO FINAL.	Dado que con esta técnica se permite identificar entre varios tipos de datos se puede asignar diferentes capacidades de

	transmisión a los diferentes tipos de paquetes para garantizar el funcionamiento de servicios.
POSIBLES AFECTACIONES EN CASO DE NO APLICARSE	<p><u>A LA RED</u> Saturación de la red por la mala priorización de servicios lo que terminaría en colapsar el enlace de internet</p> <p><u>AL USUARIO FINAL O EN SUS COMUNICACIONES</u> Lentitud en su servicio de internet debido a la falta de administración de ancho de banda pues existen servicios que llegan a usar todo el ancho de banda siendo que estos no son críticos al momento de navegar como por ejemplo las conexiones peer to peer.</p>

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. 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.
CASOS EN QUE SE APLICA Y PARA QUÉ SE UTILIZA.	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 como el monitoreo de tráfico en la red y el registro del firewall por parte del proveedor del servicio de internet hará todo lo posible por anular, atacar y desaparecer el ataque.
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	<p><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.</p> <p><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.</p>

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

JAFICA recomienda a sus usuarios finales, así como al público en general, a seguir las siguientes indicaciones para navegar dentro de internet con mayor seguridad y protección. 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	27 DE SEPTIEMBRE DEL 2021
VERSIÓN	1.0