CÓDIGO DE POLÍTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO

Y ADMINISTRACIÓN DE RED — SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

I. OBJETIVO Y MARCO NORMATIVO

El presente Código de Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red (en lo sucesivo, el "Código") tiene por objeto informar a los usuarios, en lenguaje sencillo, las políticas de gestión de tráfico y administración de red que aplica María Inez Landaverde Hernández (en lo sucesivo, la "Prestadora"), en su carácter de titular de la Autorización IFT/223/UCS/AUT-COM-0094/2017 para establecer y operar o explotar una Comercializadora de Servicios de Telecomunicaciones, en la prestación del servicio de acceso a Internet fijo en casa.

El presente Código se elabora en cumplimiento del artículo 131, correlativo con el artículo 132, de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "LMTR"), así como de los Lineamientos para la Gestión de Tráfico y Administración de Red, expedidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y publicados en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021 (en lo sucesivo, los "Lineamientos"), bajo los principios de libre elección, no discriminación, privacidad, transparencia y protección de los derechos de los usuarios reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

II. IDENTIFICACIÓN DE LA PRESTADORA

Nombre: María Inez Landaverde Hernández. Autorización: IFT/223/UCS/AUT-COM-0094/2017. Domicilio: Calle Cerrada Airen número 1601, Casa 4, Fraccionamiento Viñedos, C.P. 76235, Santiago de Querétaro, Querétaro. Sitio web: http://inezlandaverde.com.mx/. Correo electrónico: inelanndav@gmail.com. Teléfono: 442 351 5583.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Libre elección

El usuario tiene derecho a acceder, sin limitación, restricción o discriminación alguna, a cualquier contenido, aplicación o servicio lícito disponible en Internet, con independencia de su origen o destino, así como a utilizar el equipo terminal de su elección, siempre que sea compatible y no dañe la red.

No discriminación

La Prestadora no bloqueará, obstruirá, interferirá, degradará, restringirá ni discriminará el tráfico asociado a contenidos, aplicaciones o servicios específicos, salvo por las medidas de gestión de tráfico razonables y no discriminatorias descritas en la Sección IV, o cuando medie orden de autoridad competente.

Privacidad

La Prestadora no inspeccionará, monitoreará ni alterará el contenido específico del tráfico de datos de sus usuarios, salvo en los casos estrictamente necesarios para la gestión técnica de la red descritos en este Código, o cuando así lo requiera una autoridad competente conforme a la legislación aplicable.

Transparencia

La información relativa a los planes, paquetes, velocidades y condiciones del servicio se encuentra disponible en el sitio web de la Prestadora y en su centro de atención a clientes, conforme a los Lineamientos de Información Transparente.

IV. POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TRÁFICO

Bloqueo y filtrado

La Prestadora no realiza bloqueo ni filtrado selectivo de contenidos, aplicaciones o servicios. Únicamente podrá bloquear tráfico cuando (i) exista orden de autoridad competente, (ii) el tráfico represente una amenaza a la seguridad o integridad de la red, o (iii) se trate de contenido manifiestamente ilícito.

Trato no discriminatorio ("mejor esfuerzo")

El tráfico de Internet se gestiona bajo un esquema de mejor esfuerzo ("best effort"), sin priorizar el tráfico de unos contenidos, aplicaciones, servicios o proveedores sobre otros. La Prestadora no ofrece ni comercializa "vías rápidas" o tratamiento preferencial de tráfico a cambio de una contraprestación.

Gestión de congestión de red

Para asegurar el funcionamiento adecuado de la red y una experiencia satisfactoria a la totalidad de sus usuarios, la Prestadora podrá implementar medidas técnicas razonables y no discriminatorias para administrar la congestión de la red, tales como la asignación dinámica de direcciones IP y el enrutamiento eficiente del tráfico, sin distinguir el tipo de contenido, aplicación o servicio de que se trate.

Cumplimiento de la capacidad, velocidad y calidad contratadas

La Prestadora prestará el servicio respetando la capacidad, velocidad y calidad contratada por el usuario, con independencia del contenido, origen, destino, terminal o aplicación de que se trate, conforme al artículo 132 de la LMTR. Los factores ajenos a la Prestadora que pueden afectar la calidad percibida por el usuario incluyen las características del equipo terminal, interferencias del entorno, la congestión de sitios o servidores de terceros, y la propia naturaleza del contenido consultado.

Monitoreo de la red

La Prestadora realiza monitoreo técnico de su red exclusivamente con fines de administración, mantenimiento y garantía de calidad del servicio, sin que ello implique la inspección del contenido específico de las comunicaciones de los usuarios.

V. CALIDAD DEL SERVICIO

El servicio se presta conforme a los índices y parámetros de calidad que establezca la autoridad competente o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no serán inferiores a los primeros. La Prestadora mantiene el compromiso de dar mantenimiento y actualización continua a su infraestructura, en beneficio de la calidad del servicio prestado a sus usuarios.

VI. RECOMENDACIONES PARA LOS USUARIOS EN MATERIA DE PRIVACIDAD DIGITAL

Con independencia de las medidas que adopta la Prestadora, la protección de la información del usuario depende en gran medida de las acciones que éste realice al navegar en Internet. Se recomienda:

- Mantener actualizado el sistema operativo, antivirus y firewall de sus equipos;
- Utilizar contraseñas distintas, robustas y de uso personal para cada servicio;
- Evitar abrir enlaces o descargar archivos de fuentes desconocidas o sospechosas;
- Descargar aplicaciones únicamente de tiendas y sitios oficiales, revisando los permisos solicitados;

- Revisar y configurar las opciones de privacidad de los servicios y redes sociales que utilice;
- Preferir la navegación en sitios con conexión cifrada (https);
- Evitar el uso de redes inalámbricas abiertas para transmitir información sensible; y
- Ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) conforme al Aviso de Privacidad de la Prestadora, disponible en su sitio web.

VII. MARCO LEGAL APLICABLE

- Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LMTR), artículos 131 y 132.
- Lineamientos para la Gestión de Tráfico y Administración de Red, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021.
- Lineamientos de Información Transparente.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

Última actualización: agosto de 2026