

CÓDIGO DE POLITICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE RED

I.- OBJETIVO

El presente documento tiene como fin principal informar a las personas usuarias finales las medidas y acciones que implementa “El Concesionario” (**ROSENDO HERNÁNDEZ GÓMEZ**) para la gestión de tráfico y administración de su red, con el objeto de garantizar la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a internet fijo (“El Servicio”) contratado conforme a la tarifa o paquete correspondiente.

Asimismo, se informa que las medidas implementadas por “**El Concesionario**” se encuentran sujetas a 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, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021, los cuales continúan siendo aplicables en términos del Artículo Vigésimo Octavo Transitorio de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en tanto no se emitan los reglamentos, disposiciones de carácter general, lineamientos y demás instrumentos jurídicos previstos en dicho ordenamiento.

Las políticas de gestión de tráfico y administración de red serán implementadas conforme a las disposiciones vigentes emitidas por la autoridad reguladora competente, respetando en todo momento los principios de neutralidad de la red, transparencia, no discriminación, así como la capacidad, velocidad y calidad del servicio contratado por la persona usuaria final de conformidad con lo establecido por el artículo 131 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones.

El concesionario es una persona física de nombre ROSENDO HERNÁNDEZ GÓMEZ cuenta con título de concesión única para uso comercial expedido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión así mismo se encuentra inscrito en el Registro Público de Concesiones con número de Folio Electrónico FET106456CO-527590, el concesionario opera bajo el nombre comercial FIRP COMUNICACIONES, y el cual actualmente brinda el servicio de acceso a internet fijo, por lo cual las políticas descritas en este código se encuentran enfocadas respecto a este servicio.

FIRP COMUNICACIONES pone a disposición del usuario final los siguientes medios de atención para garantizar una comunicación eficiente y



<https://firpcom.mx/>



administracion@firpcom.mx

oportuna, para facilitar la resolución de dudas, quejas, aclaraciones y cualquier otra consulta relacionada con el servicio prestado.

MEDIO DE ATENCIÓN	DATOS DE CONTACTO
CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES	Calle 27 de enero y Blvd Fidel Velazquez, Local 1, Plaza Zapata, Colonia Zapata, C.P. 29049Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
LÍNEA TELEFÓNICA	9612728040 - 9611254757
CORREO ELECTRÓNICO (Atención de quejas)	administracion@firpcom.mx
CORREO ELECTRÓNICO (Facturación del servicio)	administracion@firpcom.mx
PÁGINA WEB	https://firpcom.mx/

II.- DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES.

FIRP COMUNICACIONES como proveedor del servicio de internet fijo, garantiza y respeta los derechos de los usuarios finales de "El Servicio", conforme a lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y pone a su disposición información clara, accesible y veraz sobre los mismos y da a conocer los derechos de los usuarios finales de "El Servicio" de acceso a internet fijo mismos que se describen a continuación:

- I. **Libre elección.** Los usuarios de los servicios de acceso a Internet fijo podrán acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por FIRP COMUNICACIONES, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.
FIRP COMUNICACIONES No podrán limitar el derecho de los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos que se conecten a su red, siempre y cuando éstos se encuentren homologados;
- II. **No discriminación.** FIRP COMUNICACIONES se abstendrán de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio;
- III. **Privacidad.** FIRP COMUNICACIONES deberá preservar la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red;
- IV. **Transparencia e información.** FIRP COMUNICACIONES le informa a sus usuarios finales que a través de su página de Internet pueden consultar la información relativa a las características de "El servicio"



<https://firpcom.mx/>



administracion@firpcom.mx

ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio;

- V. **Gestión de tráfico.** FIRP COMUNICACIONES podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, 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.** FIRP COMUNICACIONES deberá preservar los niveles mínimos de calidad que al efecto se establezcan en los lineamientos respectivos, y
- VII. **Desarrollo sostenido de la infraestructura.** En los lineamientos respectivos el Instituto deberá fomentar el crecimiento sostenido de la infraestructura de telecomunicaciones.

III.- POLÍTICAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TRÁFICO DE RED IMPLEMENTADOS POR ZONARED.

A continuación, se detallan las medidas de gestión de tráfico que FIRP COMUNICACIONES ejecuta en sus paquetes respecto al servicio de acceso a internet fijo. Para cada una de las medidas se explica en qué consiste, en qué casos y para que se utiliza, así como la razón de su implementación y las posibles afectaciones a la red, al usuario final y/o en sus comunicaciones en caso de que no fuera implementada.

III.I GESTIÓN DEL ANCHO DE BANDA EN ESCENARIOS DE CONGESTIÓN

La red de datos de FIRP COMUNICACIONES es una infraestructura compartida con capacidad limitada, por lo que, en escenarios de alta demanda o congestión, se aplican mecanismos de Gestión de Tráfico para asegurar un servicio continuo y eficiente, de conformidad con los Lineamientos emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y los principios de neutralidad de la red ante una congestión derivada de las fluctuaciones diarias o cambios inesperados en el entorno de la red, FIRP COMUNICACIONES implementa controles de congestión en la sección de la red donde el tráfico ralentiza la velocidad de transmisión a efecto de balancear el tráfico de una sección de la red a fin de descongestionarla, esto sin afectar directamente a un contenido, servicio o aplicación en específico



<https://firpcom.mx/>



administracion@firpcom.mx

Para ello, FIRP COMUNICACIONES implementa técnicas de Calidad de Servicio (QoS) que, sin discriminar contenidos ni aplicaciones, permiten gestionar el tráfico clasificándolo en categorías (video, navegación, voz sobre IP, descarga de archivos, etc.), priorizando tráfico sensible a la latencia como telefonía IP, videollamadas o aplicaciones interactivas en tiempo real sobre tráfico menos crítico como actualizaciones, descargas o navegación general.

Una vez que la utilización de la red retorna a niveles normales, todo el tráfico es tratado de forma equitativa, sin priorización.

Tecnologías aplicadas:

- Clasificación de tráfico mediante Deep Packet Inspection (DPI) no intrusiva (sin visualizar contenido ni vulnerar privacidad).
- Implementación de colas de prioridad bajo modelos de QoS tipo DiffServ o Weighted Fair Queuing (WFQ).
- Control dinámico de ancho de banda por segmento o nodo para evitar la saturación del canal.

Principales beneficios para el usuario:

- Mejor experiencia en servicios interactivos durante horas pico.
- Reducción de interrupciones o degradación de calidad en videollamadas o plataformas educativas.
- Transparencia en el uso eficiente de los recursos de red.

La eliminación de las medidas de gestión del tráfico en escenarios de congestión tendría consecuencias negativas directas en la calidad de "El Servicio" prestado a los usuarios del servicio de acceso a internet fijo, tales como:

- Saturación de nodos de distribución, provocando cuellos de botella que afectan la entrega eficiente del servicio.
- Degradación generalizada de la experiencia de usuario, ya que todo el tráfico recibiría el mismo tratamiento, sin diferenciar entre aplicaciones críticas (como videollamadas, clases en línea o VoIP) y aplicaciones no sensibles al retardo (como descargas de archivos o actualizaciones).
- Incremento en la latencia y pérdida de paquetes, afectando gravemente el desempeño de servicios en tiempo real.



<https://firpcom.mx/>



administracion@firpcom.mx

- Mayor vulnerabilidad frente a picos de tráfico en horarios de alta demanda (por ejemplo, durante transmisiones en vivo o jornadas laborales/educativas remotas).
- Imposibilidad de cumplir con compromisos mínimos de calidad establecidos contractualmente o ante el regulador.

III.II ESTRANGULAMIENTO DIFERENCIAL (TRAFFIC THROTTLING DIFERENCIADO).

Como parte de las medidas de gestión de tráfico en escenarios de congestión, FIRP COMUNICACIONES implementa de forma controlada el estrangulamiento diferencial, una técnica que permite administrar el ancho de banda disponible sin afectar de forma indiscriminada a todos los usuarios finales o aplicaciones, priorizando el tráfico más crítico para mantener la estabilidad general de la red.

Este mecanismo consiste en la reducción temporal de la velocidad de transferencia para ciertos tipos de tráfico no sensible a la latencia (por ejemplo, descargas masivas, actualizaciones automáticas, servicios de almacenamiento en la nube, etc.) cuando la red presenta niveles altos de utilización. De esta manera, se asegura que aplicaciones que requieren baja latencia y alta disponibilidad como videollamadas, clases en línea, plataformas de teletrabajo o servicios de salud en línea puedan operar sin interrupciones.

Una vez que el nivel de congestión disminuye, el tráfico vuelve a ser tratado de forma equitativa y sin limitaciones.

Beneficios del estrangulamiento diferencial en banda ancha fija:

- Mantiene la continuidad y estabilidad de servicios sensibles al retardo.
- Permite un uso más eficiente del ancho de banda compartido entre usuarios.
- Minimiza el impacto de usuarios o aplicaciones con consumo excesivo durante periodos críticos.
- Evita una degradación generalizada del servicio durante eventos de saturación.

Impacto en caso de eliminar esta medida:

- Todo el tráfico recibiría el mismo tratamiento, incluso en escenarios de congestión, lo que resultaría en:
- Caídas temporales del servicio en algunos segmentos de red.



<https://firpcom.mx/>



administracion@firpcom.mx

- Altas latencias y pérdida de calidad en servicios en tiempo real.
- Dificultad para cumplir niveles mínimos de calidad de servicio.
- Colapso parcial de nodos en horarios de alta demanda.

IV.- RECOMENDACIONES PARA LOS USUARIOS FINALES A FIN DE MINIMIZAR RIESGOS A SU PRIVACIDAD Y DE SUS COMUNICACIONES PRIVADAS.

Con el objeto de optimizar el uso y aprovechamiento del servicio de acceso a Internet fijo, así como de garantizar la correcta operación de la red y prevenir incidencias que pudieran afectar la calidad del servicio, se emiten las siguientes recomendaciones, dirigidas al usuario final:

1. **Conexiones cableadas cuando sea posible:** Para actividades que requieren mayor estabilidad y velocidad (videollamadas, juegos en línea, descargas pesadas), se recomienda usar cable Ethernet en lugar de Wi-Fi.
2. **Actualización de equipos:** Asegúrese de que sus dispositivos (computadoras, teléfonos, consolas, etc.) cuenten con actualizaciones de software y sistemas operativos al día, ya que esto mejora la compatibilidad con la red y el rendimiento general.
3. **Utilizar contraseñas seguras y robustas:** Cuando crees una contraseña hazlo estructurando una frase, utiliza al menos 12 caracteres, combina letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales, cámbiala al menos cada 60 días, no compartas tus contraseñas con nadie. Evita habilitar la función de recordar contraseña en los navegadores.
4. **Visita solamente sitios seguros:** Asegúrate que los sitios que visitas sean oficiales y que la dirección preferentemente contenga "HTTPS", ya que es un protocolo de comunicación de internet que protege la integridad y la confidencialidad de los datos intercambiados. Comprueba que la conexión con el sitio web sea segura (debe contar con un candado en la parte izquierda de la dirección web).
5. **Utilice antivirus y firewalls confiables:** Instala y mantén un programa de antivirus reconocido en tus dispositivos los equipos infectados pueden consumir ancho de banda excesivo o generar tráfico no deseado. Mantenga una solución de seguridad activa y actualizada.
6. **Configure controles parentales si hay menores en casa:** Algunas páginas y aplicaciones pueden consumir mucho ancho de banda o representar riesgos. Configure filtros o herramientas de control para mejorar la experiencia y seguridad.



<https://firpcom.mx/>



administracion@firpcom.mx

7. **No manipule el módem/router sin conocimiento técnico:** Cambiar configuraciones avanzadas puede afectar la estabilidad del servicio. Si necesita ajustes, se recomienda contactar al soporte técnico.
8. **Protege tus datos personales.** Cuida la información que compartes. Verifica la autenticidad de los correos donde te soliciten comprobar o actualizar tus datos para no suspender tus cuentas o servicios. Usa contraseñas robustas para acceder a sitios y sistemas. No compartas tu información confidencial como contraseñas, códigos de autenticación o datos bancarios, a menos de que estés plenamente convencido de la autenticidad del sitio y que las finalidades de uso sean las pertinentes. Recuerda que FIRP COMUNICACIONES nunca te contactará para solicitar, ni confirmar datos referentes a tu tarjeta de crédito y débito

V. MARCO LEGAL APLICABLE.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- 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, emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021.

Fecha de última actualización: 10/08/2026

Versión: 1



<https://firpcom.mx/>



administracion@firpcom.mx