



No. Oficio: SEGOB/T.U.T./ 0217/07/2024

Asunto: Respuesta a la Solicitud  
de Información Pública.

GUACAMAYA TLAX  
P R E S E N T E

Derivado de la solicitud de información pública con número de Folio 291215724000217, enviada a esta Secretaría a través de la Plataforma Nacional de Transparencia y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 41 fracciones II y IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala: asigna a los Comités de Transparencia y a los Responsables de las Unidades de Transparencia dar la atención necesaria a las solicitudes de acceso a la información por este conducto, se le informe lo siguiente:

**Su solicitud ha sido atendida con el siguiente resultado:** Mediante oficio SEGOB/D.A./IyA/0083/2024, se hace llegar la siguiente información.

En espera de haber cumplido con su solicitud, estamos a sus órdenes para cualquier aclaración y/o información adicional al respecto.

Sin otro particular, reitero mi más atenta consideración.

A T E N T A M E N T E  
Tlaxcala, Tlax. a 08 de Julio del 2024

Anahí Flores Fortín  
Titular de la Unidad de Transparencia  
de la Secretaría de Gobierno

C.c.p. Archivo.



No. Oficio: SEGOB/D.A./I y A/0083/2024.

ASUNTO: Se envía solicitud y contestación.

Tlaxcala, Tlax, Julio 05 de 2024.

**ANAHÍ FLORES TORIJA**  
**TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA**  
**P R E S E N T E**

Con fundamento en lo establecido por los artículos 116 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 67 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala; 18, 35 y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala; 8 fracción VII y 29 del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno.

Por medio del presente reciba un cordial saludo, al mismo tiempo remito adjunto al presente, la información referente al servicio de telefonía e internet en la Secretaría de Gobierno, para dar contestación a la solicitud con folio: 291215724000217 y con ello cumplimiento al requerimiento.

Sin más por el momento agradezco de antemano su atención y apoyo.

**A T E N T A M E N T E**

  
**HEIDI TLILAYATZI EZQUIVEL**  
**JEFA DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y ARCHIVO**  
**DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO**

Alm/ITE	ECR	SIG
Elaboró	Revisó	Aprobó

c.c.p. Ltc. Tirso Arturo Bello Borja, Director Administrativo de la Secretaría de Gobierno. Para su conocimiento. Presente.  
c.c.p. Archivo



## **Servicio de Telefonía e Internet en la Secretaría de Gobierno**

---

### **Calidad del Servicio:**

#### **a.- ¿Cuántas Interrupciones significativas del servicio de telefonía e internet han ocurrido en los últimos tres años?**

**R:** En el periodo de 2021 al 2023 el servicio de voz y datos ha resultado afectado en dos ocasiones por un par de horas a causa de situaciones ajenas a la dependencia, la suspensión de energía eléctrica general en la zona por un fenómeno natural (tormentas eléctricas) y dos veces por inconsistencias del servicio originado por la empresa proveedora (Telmex), y por otro lado, particularmente en líneas contratadas en áreas específicas o direcciones con servicio de internet y telefonía, en siete ocasiones con 1 o 2 días de suspensión por daños o cortes de fibra óptica en el exterior de la dependencia, y en otros casos por cambio del equipo Modem. En total de interrupciones en el periodo son: 11 suspensiones de servicio de telefonía e internet.

#### **b.- ¿Qué acciones sean tomado para remediar estas interrupciones y prevenir su recurrencia?**

**R:** En referencia a los fenómenos naturales y demás cortes de servicio, se han implementado herramientas de generación de energía eléctrica e instalación de UPS a fin de mantener el servicio de voz y datos las 24 hrs.-7 días de la semana y en los demás casos de suspensión se solicita a la empresa proveedora del servicio la atención de la reparación pronta y rápida, a fin de no detener las actividades de los usuarios soportadas por estas herramientas tecnológicas, además se aplica el procedimiento de monitoreo físico y lógico a los servicios de internet y telefonía para detectar las posibles fallas del servicio y de inmediato hacer la gestión correspondiente al hecho.

### **Respuesta ante Fallas:**

#### **a.- ¿Cómo se gestionan y registran las quejas relacionadas con la calidad del servicio de telefonía e internet? ¿Existe un procedimiento formal para manejar estas quejas?**

**R:** Con respecto a la calidad del servicio de internet y telefonía que es centralizado utilizado por las áreas o direcciones de esta Secretaría de Gobierno, se realiza a través de la gestión de un reporte o solicitud ante la Secretaría de Movilidad y Transporte, dependencia que administra el servicio de voz y datos del Gobierno del Estado, para una pronta solución. a los otros casos de fallas se hace directamente un levantamiento de reporte técnico por medio de un protocolo de



comunicación y atención al cliente ante la empresa proveedora del servicio (Telmex), para la solución de la falla presentada en el servicio de telefonía e internet.

### **Medidas de Respaldo:**

**a.- Detalle las medidas de protección, respaldo o suministro alternativo que su dependencia tiene implementadas en caso de interrupciones del servicio de telefonía e internet.**

**R:** Existen medidas de seguridad en la administración del servicio de internet y telefonía centralizado, es decir administrado por un ente público, donde la seguridad de voz y datos es filtrada a través de un **firewall** de estado que permiten autenticar y proteger de forma segura la red ante un complejo panorama de amenazas cibernéticas, así también en lo referente al conmutador y Switches que administra la telefonía, se mantienen protegidos físicamente en un SITE con un sistema ambiental funcional y lógicamente con un respaldo programado 24-7 de las bases de datos de la programación y configuración (telefonía IP) de las líneas de servicio con comunicación de voz instaladas en las dependencias del Gobierno del Estado, evitando interrupciones propias y procesos de apoyo de los usuarios.

Por otro lado, en los servicios de internet y telefonía (servicios contratados directamente) se mantienen protegidos los equipos que suministran el servicio por UPS conectados y un monitoreo permanente basado en la guía de procedimientos de informática de la Secretaría de Gobierno.