



**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN,  
FINANZAS Y RECURSOS MATERIALES**

Oficio No.

001919

**Asunto.-** Se emite respuesta a la solicitud de información con número de folio 291216724000090.

**C. GUACAMAYA TLAX  
PRESENTE.**

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 19 fracción IV de la Constitución Local; Artículos 4, 14, 23, 24, 41 fracciones II y IX de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala; Y en lo dispuesto por el artículo 124 en relación al 118 de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de Tlaxcala, en respuesta a la solicitud de información recibida a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, con número de folio citado al rubro.

**Información Solicitada:** Con base en los artículos 1, 2, 4, 23, 45, 122 y 131 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, solicito información sobre el servicio de telefonía e internet proporcionado en su dependencia:

**Calidad del Servicio:**

- a. ¿Cuántas interrupciones significativas del servicio de telefonía e internet han ocurrido en los últimos tres años? Proporcione detalles sobre la duración y la causa de estas interrupciones.

**No se cuenta con un registro de todas las fallas del servicio de telefonía e internet**

- b. ¿Qué acciones se han tomado para remediar estas interrupciones y prevenir su recurrencia?

**Las acciones tomadas ante las fallas en el servicio de internet corresponden al proveedor del servicio, quien es responsable de gestionar y resolver cualquier problema relacionado.**



**DIF**  
ESTATAL TLAXCALA

**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN,  
FINANZAS Y RECURSOS MATERIALES**

**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?

**Al presentarse una falla de desconexión de los servicios, se levanta un reporte al número de atención de clientes empresariales y el proveedor realiza las acciones pertinentes para resolver el problema.**

**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.

**Se cuenta con un servicio de internet de respaldo el cual se usa cuando el suministro principal de red presenta una desconexión, sin embargo, la telefonía se queda suspendida hasta la reactivación del servicio principal.**

Sin otro particular, le expreso un cordial saludo.

Tlaxcala, Tlax., a 15 de julio del 2024.

**ATENTAMENTE**

**LIC. SERGIO DANIEL PADILLA HERRERA**  
**TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA**



C.c.p.- Archivo.

IFPB/smb\*