

Ciudad Industrial Xicohtencatl I, Tetla a 04 de julio de 2024

**ASUNTO:** atención a la solicitud de acceso a la información de folio 291209824000023 asignado por la Plataforma Nacional de Transparencia

**GUACAMAYA TLAX**  
**Guacamaya.tlax@gmail.com**  
**P R E S E N T E**

Por medio del presente le envío un cordial saludo y al mismo tiempo, me permito remitirle la respuesta a su solicitud de Acceso a la Información Pública identificada con el Folio No. 291209824000023 presentada en la plataforma Nacional de Transparencia en fecha 26/06/2024 a las 10:20:57 horas, donde solicitó la siguiente información:

*"Estimado/a Encargado/a de Transparencia,*

*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.*

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

*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?*

*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.*

*Agradeceré su pronta respuesta a esta solicitud. En caso de que la información no pueda ser enviada por esta plataforma, favor de remitirla por correo electrónico."*

Me permito remitirle la respuesta elaborada con fundamento en el artículo 41, 113, 119, 123 y 124 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala, informando lo siguiente:

**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.**

Se han suscitado alrededor de 3 fallas en el servicio general.

Normalmente se suscitan por daños al cable en línea principal y/o incidentes con postes, los cuales son atendidos por personal de la empresa Telmex.

Las fallas registradas no han sido por periodos mayores a dos horas en una ocasión y mínimo de 30 min., ya que se reporta de inmediato a ejecutivos de atención empresarial de la empresa Telmex. En el caso de cortes por mantenimiento o falla de línea son intermitencias de minutos, y se tiene respaldo con una línea emergente en un segundo modem.





# TLAXCALA

UNA NUEVA HISTORIA

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

Para la prevención de estas interrupciones se han tomado acciones de vigilancia, desde el centro de monitoreo, en siniestros de choques o auto-transportes de carga que se llegan a atorar en postes o cables, además de tener una comunicación directa con los ejecutivos y técnicos de la zona de la empresa Telmex.

**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?**

La persona titular de la unidad administrativa que detecta la falla, la informa al Jefe de Departamento de Información e Informática para que realice las gestiones necesarias para restablecer el servicio con la empresa contratada.

No hay un procedimiento establecido de manera formal ya que el marco normativo no dota de la función específica a alguna unidad administrativa perteneciente al Fideicomiso. Sin embargo, las quejas se gestionan de conformidad con lo estipulado en el contrato de prestación de servicios que indica:

Toda solicitud de información, aclaración, inconformidad que EL CONSUMIDOR tenga respecto de los SERVICIOS de TELMEX, podrá ser presentada, sin costo alguno, a través de los siguientes canales:

- i) fallas en el servicio telefónico, EL CONSUMIDOR podrá reportarlas al teléfono 050, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año;
- ii) fallas relacionadas con el SERVICIO de acceso a Internet, EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al 018001232222, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año; y iii) tratándose de solicitudes de información, aclaración e inconformidad, EL CONSUMIDOR deberá comunicarse al teléfono 018001230000, en horas y días hábiles; en todo caso EL CONSUMIDOR deberá proporcionar los datos necesarios para atender su solicitud.

**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.**

En el caso de telefonía se tiene contratadas tres líneas las cuales están conectadas a un conmutador IP y permite la entrada de cualquiera llamada de las tres líneas por falla en uno de los canales que este desocupado en turno; internamente se tiene conectados los teléfonos a un switch que no permite interrupciones y continuamos trabajando en cuanto se rehabilita la línea externa entra en función.

En el caso de internet se cuenta contratado dos líneas de modem de 350 MB que lo mismo que las líneas telefónicas entran en turno el que tenga el servicio dejando de lado la línea que no cuenta con servicio, en cuanto entra en función la línea afectada se habilita nuevamente las IPs. La oficina del Fideicomiso cuenta con un servicio Digital de telefonía proporcionado por Radio Móvil DIPSA y que permite que la telefonía y el internet de aparatos móviles siga funcionando sin estar conectados a una red WI-FI.

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*





# TLAXCALA

UNA NUEVA HISTORIA

Finalmente, le reitero de manera respetuosa que nos encontramos a su disposición para atender las solicitudes de información inherente al Fideicomiso de la Ciudad Industrial de Xicotencatl.

Sin otro particular, nos despedimos con grato aprecio y consideración.

**ATENTAMENTE**

**LIC. KARLA BEATRIZ LÓPEZ SILVA**  
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

**LIC. OSCAR ZEMPOALTECA SANCHEZ**  
JEFE DEL DEPARTAMENTO JURIDICO

**ING. ALBERTO NAVA SALDANA**  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN E INFORMÁTICA

**ING. MARIA DE LOURDES MONTIEL MARTINEZ**  
JEFA DE OFICINA DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO  
C.C.P. ARCHIVO