



**DIRECCIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
UNIDAD DE TRANSPARENCIA**

Tlaxcala, Tlaxcala, a 14 de agosto de 2024

Oficio Número: UT/SEPE-USET/410/2024

Guacamaya Tlax
Solicitante de información
Presente:

Adjunto al presente la respuesta a su solicitud de información pública captada a través de la Plataforma Nacional de Transparencia Tlaxcala, identificada con el número de folio 291215524000112 de fecha 26 de junio de la presente anualidad, misma que fue atendida por la unidad administrativa correspondiente, esperando satisfaga los intereses para lo cual fue requerida.

Lo anterior, con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido por el artículo 6 de la Constitución Federal, en relación con los artículos 12, 116, 117, 124 y 128 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala.

Sin otro particular y reiterando la obligación de garantizar su derecho humano de acceso a la información pública, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE



Lic. María del Carmen Serna Castañeda
Responsable de la Unidad de Transparencia
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

c.c.p.- Archivo



MCLC *epf

Carretera Federal Libre Tlaxcala - Puebla, Km. 1.5 Int. 5,
Col. Las Ánimas, Tlaxcala C.P. 90030
Tel. 246 462 3600 ext. 1025



SEPE
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
PÚBLICA DEL ESTADO



USET
UNIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS
DEL ESTADO DE TLAXCALA



TLAXCALA
UNA NUEVA HISTORIA
2021 - 2027

**DIRECCIÓN GENERAL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

TLAXCALA, TLAX., 13 DE AGOSTO DE 2024

OFICIO NO. DTIC/333/2024

ASUNTO: Atención a las solicitudes de información y documentación

**LIC. MARÍA DEL CARMEN LÓPEZ CASTILLO
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA
DE LA SEPE-USET
P R E S E N T E**

Atendiendo lo solicitado en la solicitud de transparencia con folio 291215524000112, recibida en la Plataforma Nacional de Transparencia, mediante la cual se requiere a la Secretaría de Educación Pública del Estado – Unidad de Servicios Educativos del Estado de Tlaxcala se proporcione información necesaria para brindar respuesta al solicitante “Guacamaya Tlax”, sobre lo siguiente:

Información sobre el servicio de telefonía e internet proporcionados 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 causa de estas interrupciones.
No se han tenido interrupciones significativas en el servicio, en fallos generalizados de energía eléctrica que afectan a los servicios, estos se restablecen al reanudar el suministro de energía.
- b) ¿Qué acciones se han tomado para remediar estas interrupciones y prevenir su recurrencia?
Al estar fuera del ámbito de control el origen de las fallas, no se han implementado acciones preventivas, se ha acordado con el proveedor TELMEX una línea de atención para solución de incidencia de SEPE-USETE.

Respuesta de 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?



SEPE

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
PÚBLICA DEL ESTADO

USET

UNIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS
DEL ESTADO DE TLAXCALA

Las quejas y observaciones sobre el servicio de telefonía e internet en espacios fuera de las Oficinas Centrales de SEPE-USET se reportan al proveedor en la línea de atención 01 800 y se atienden de acuerdo a los parámetros del servicio, por otro lado, las incidencias internas se reciben en el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, generando una orden de servicio que se cierra al ser atendidas.

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.

El servicio de telefonía se da a través de un troncal IP, si falla entra un GPON. El servicio de internet se proporciona por un enlace dedicado, y en caso de fallar se tienen 20 GPON para mantener el servicio.

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
ATENTAMENTE

LIC. DANIEL PÉREZ RUÍZ
UNIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Ccp. Dr. Homero Meneses Hernández.- Secretario de Educación Pública y Director General de la Unidad de Servicios Educativos del Estado de Tlaxcala.- Para su conocimiento
Archivo

