



Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Tlaxcala

Referencia: Se Responde Solicitud de Información.

ESTIMADA PERSONA SOLICITANTE
P R E S E N T E

En atención a su solicitud de acceso a la información presentada el veinticinco de junio del año dos mil veinticuatro, mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, identificada con el número de folio **290538624000160**, asignado por la propia Plataforma, y registro interno en este sujeto obligado **S.I.163/2024**, con fundamento en los artículos 6, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 19, fracción V de la Constitución Política del Estado libre y Soberano de Tlaxcala, 1, 4, 6, 9, 17, 24, 41 fracciones II, IV y VII, 117, 118, 123, 124 y 125 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala, 25 fracción II incisos a), c) y f) del Reglamento del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Tlaxcala, se le notifica:

ÚNICO. Se procede a dar contestación a su solicitud de información.

En observancia a los artículos 117, 118, y 125 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala:

En respuesta a su solicitud, se le notifica el oficio remitido a esta Titularidad por el Ing. Ricardo Atriano Cuatianquiz, Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Tlaxcala, por el cual, se otorga respuesta puntual a su solicitud de información, y se omite su transcripción a fin de evitar triangular información.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

Tlaxcala, Tlax., a doce de julio de dos mil veinticuatro.

Licenciada Karina Pintor Flores
Titular de la Unidad de Transparencia del IAIP-TLAXCALA



INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES DEL ESTADO DE TLAXCALA



IAIP Tlaxcala



@IAIPTlax



**Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos
Personales del Estado de Tlaxcala**

Recibi Oficio
12/07/2024
13:58
[Signature]

Tlaxcala, Tlaxcala a 12 de julio de 2024.

OFICIO: IAIPTLAXCALA/UTI/046/2024
ASUNTO: Se remiten contestación

LIC. KARINA PINTOR FLORES
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA DEL IAIP TLAXCALA
P R E S E N T E

En atención a la solicitud de acceso a la información, identificada con el número de folio **290538624000160** asignado por la Plataforma Nacional de Transparencia, y registro interno **S.I.163/2024**, con fundamento en los artículos 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 19 fracción V de la Constitución Política de del Estado libre y Soberano de Tlaxcala, 123 y 124, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Tlaxcala informo lo siguiente:

Respecto a su petición de informar respecto a las preguntas:

- **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 contabilizan 9 fallas significativas, respecto a la duración de las fallas estas son variables, y debido a la propia naturaleza de lo que representa una falla, el tiempo es estimado, en este caso son de una media de 30 minutos a horas, y los principales motivos de interrupción son por equipos alarmados y fallas en tarjetas lógicas, así como fallas externas propias del servicio de telefonía e internet como puede ser robo de fibra óptica, fallo en el suministro eléctrico, sismos, huracanes.

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

Por el momento no se cuenta con una medida de acción que pueda remediar dichas fallas al servicio de telefonía o internet, más allá del servicio técnico proporcionado por el proveedor y el apoyo por parte de la unidad de tecnologías, esto debido a la ubicación geográfica y distribución del servicio de telefonía e internet.

- **Respuesta ante Fallas:**

- a. **¿Cómo se gestionan y registran las quejas relacionadas con la calidad del servicio de telefonía e internet?**





Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Tlaxcala

En primera instancia se acude al sitio de la falla, se levanta un reporte técnico interno de falla mediante una notificación al consejo técnico, posterior a ello se levanta un ticket de soporte con el proveedor quien determinara en conjunto con el área de tecnologías la mejor ruta de acción, culminando en la restauración de servicio.

b. ¿Existe un procedimiento formal para manejar estas quejas?

Por el momento no se cuenta con un manual de procedimientos para dicha acción, sin embargo, se está trabajando en el mismo, para su pronta publicación.

• 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 caso de falla de alto impacto, no se cuenta con un servicio de respaldo toda vez que el instituto se conecta vía cable a un único troncal que es proporcionado por el servidor de internet y telefonía.

Y debido a que el proveedor de telefonía solo maneja un único punto de acceso y no se cuenta con redundancia en la zona.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

C. RICARDO ATRIANO CUATIANQUIZ

TITULAR DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN