



ESTADO DE
TLAXCALA



Tepeyanco, Tlaxcala, 27 de junio del año 2024

ASUNTO: Solicitud de información

OFICIO No: UPTx/TUT/0123/06/2024

ING. MIGUEL PETRICIOLI CARRASCO
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS
DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TLAXCALA
P R E S E N T E.

Sea el medio para enviarle un cordial saludo, derivado de la solicitud recibida en la Plataforma Nacional de Transparencia, por parte de "Guacamaya", con número de folio 291217024000043, 291217024000044, donde requiere lo siguiente:

"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:

Políticas y Normativas:

a. *¿Existe alguna política o normativa interna que regule la contratación y uso de servicios de telefonía e internet en su dependencia? Si es así, por favor, descríbala brevemente.*

Seguridad de la Información:

a. *¿Qué medidas se han implementado para garantizar la seguridad y privacidad de los datos transmitidos a través de los servicios de telefonía e internet?*

Auditorías y Evaluaciones:

a. *¿Se realizan auditorías periódicas para evaluar la eficiencia y el costo-efectividad de los servicios de telefonía e internet? En caso afirmativo, proporcione detalles sobre los resultados más recientes de dichas auditorías.*

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.*

bebido
27 Jun 2024
[Firma]



ESTADO DE
TLAXCALA



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.”

Con fundamento en los artículos 1, 2, 4 y 42 y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala, le solicito de manera amable y respetuosa, remita lo antes expuesto a esta Unidad de Transparencia a más tardar el día martes 02 de julio del presente año, para proceder a dar respuesta a la referida solicitud.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes.

ATENTAMENTE



MTRA. SILVIA SALOME HERNÁNDEZ ZALAZA
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA
DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TLAXCALA

"Unidad de Transparencia,
Acceso a la Información
Protección de Datos Personales."

C.c.p. Archivo.



www.uptlax.edu.mx

Carretera Federal Tlax-Pue. Km 9.5 Av. Universidad Politécnica No. 1
San Pedro Xalcaltzinco Tepoyanca, Tlax. C.P. 90180 Tel. 01 (246) 465 1300
http://rectoria@uptlax.edu.mx / sgc.uptlax.edu.mx



TEPEYANCO TLAXCALA A 01 DE JUNIO DE 2024
ASUNTO: **Solicitud de Información.**

Lic. Silvia Salome Hernández Loaiza
Titular de la Unidad de Transparencia
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TLAXCALA
P R E S E N T E



De acuerdo con la solicitud recibida al Departamento de Informática y Sistemas, se da contestación a las siguientes preguntas:

- a. ¿Existe alguna política o normativa interna que regule la contratación y uso de servicios de telefonía e internet en su dependencia? Si es así, por favor, descríbala brevemente.

R. Se encuentra en un documento interno llamado “Política y lineamientos de Tecnologías de la Información para la UPTx” en el cual aún está pendiente por su aprobación para el conocimiento de los usuarios.

Seguridad de la Información:

- a. ¿Qué medidas se han implementado para garantizar la seguridad y privacidad de los datos transmitidos a través de los servicios de telefonía e internet?

R. Para los usuarios que utilizan el sistema integral de información requieren de un usuario y contraseña, y los avisos de privacidad se encuentran publicados en la página de la universidad.

Auditorías y Evaluaciones:

- a. ¿Se realizan auditorías periódicas para evaluar la eficiencia y el costo-efectividad de los servicios de telefonía e internet? En caso afirmativo, proporcione detalles sobre los resultados más recientes de dichas auditorías.

R. si se realizan auditorías periódicas internas del sistema de gestión de calidad, durante el periodo mayo-agosto de 2024, se obtuvo un resultado de desempeño del 78% con respecto a los servicios que se proporcionan de internet. A partir del mes de agosto se empezará a monitorear el consumo de internet por edificio para saber si el ancho de banda es el adecuado o si es necesario adquirir más equipamiento.

Calidad del Servicio:



www.uptlax.edu.mx



Carretera Federal Tlax.-Pue. Km 9.5 Av. Universidad Politécnica No. 1
San Pedro Xalcaltzinco Tepeyanco, Tlax. C.P. 90180 Tel. 01 (246) 465 1300
[http://rectoria@uptlax.edu.mx](mailto:rectoria@uptlax.edu.mx) / sgc.uptlax.edu.mx

- 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

R. 16 de enero de 2024 fallo en servicio de telefonía debido al fallo del servicio por parte del proveedor.

09 de mayo de 2024 fallo en servicio de telefonía debido al fallo del servicio por parte del proveedor.

29 de febrero de 2024 hubo una caída de internet debido al fallo del servicio por parte del proveedor.

16 de agosto de 2023 fallo del servidor de la institución.

28 de junio de 2022 fallo de servidor de internet debido al fallo del servicio por parte del proveedor.

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

R. Se cuenta con una respuesta por parte del proveedor de corrección de fallos menores a 24 horas. Y en cuanto al servidor de internet se cuenta con uno de respaldo en caso de fallo.

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. Se encuentra un buzón de sugerencias para la comunidad estudiantil y para el personal administrativo y docente pueden levantar un ticket para su atención y mejora.

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. Se cuenta con sistema de red inalámbrica e todos los edificios la cual está separada de toda la red cableada, y en caso de contingencia se tiene servicio de red inalámbrica, en caso de fallo de telefonía se cuenta con el correo institucional.



ATENTAMENTE.

MSL. MIGUEL PETRIGOLI CARRASCO
JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

CLAVE: 29EP00001C



www.uptlax.edu.mx



Carretera Federal Tlax.-Pue. Km 9.5 Av. Universidad Politécnica No. 1
San Pedro Xalcatzinco Tepeyanco, Tlax. C.P. 90180 Tel: 01 (246) 465 1300
[http://rectoria@uptlax.edu.mx](mailto:rectoria@uptlax.edu.mx) y sgc.uptlax.edu.mx





ESTADO DE TLAXCALA



Tepeyanco, Tlaxcala, 27 de junio del año 2024

ASUNTO: Solicitud de información
OFICIO No: UPTx/TUT/0122/06/2024

C.P. ELISABETH CERVANTES CERVANTES
SUBDIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS Y PRESUPUESTO
DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TLAXCALA
P R E S E N T E.

Sea el medio para enviarle un cordial saludo, derivado de la solicitud recibida en la Plataforma Nacional de Transparencia, por parte de "Guacamaya", con número de folio 291217024000042, 291217024000043, donde requiere lo siguiente:

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:

Monto Pagado Mensualmente:

- a. *Proporcione un desglose mensual del monto pagado por el servicio de telefonía e internet durante los últimos tres años."*

Comparación de Costos:

- a. *¿Ha habido cambios significativos en el costo mensual de estos servicios durante el período mencionado? Si es así, ¿cuáles fueron las razones para estos cambios?*

Documentación de Pagos:

- a. *Por favor, proporcione copias de los recibos de pago del servicio de telefonía e internet correspondientes a los últimos tres años.*

Con fundamento en los artículos 1, 2, 4 y 42 y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala, le solicito de manera amable y respetuosa, remita lo antes expuesto a esta Unidad de Transparencia a más tardar el día martes 02 de julio del presente año, para proceder a dar respuesta a la referida solicitud.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes.

ATENTAMENTE



MTRA. SILVIA SALOME HERNÁNDEZ LOAIZA
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA
DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TLAXCALA
Unidad de Transparencia,
Acceso a la Información
de Tlaxcala



C.c.p. Archivo.

Tepeyanco Tlax; a 2 de julio del 2024.

Oficio No. UPTx/RF/091/07/2024.

Asunto: Respuesta a oficio UPTx/TUT/0122/06/2024.

MAESTRA SILVIA SALOME HERNANDEZ LOAIZA,
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA,
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TLAXCALA,
P R E S E N T E .



Para dar respuesta a su oficio UPTx/TUT/0122/06/2024, recibido el 27 de junio del año en curso, en la que solicita información parcial requerida a través de la Plataforma Nacional de Transparencia con folios de solicitudes 291217024000042 y 291217024000043, me permito dar contestación a lo siguiente:

Monto pagado Mensualmente:

- a. Proporciones un desglose mensual del monto pagado por servicio de telefonía e internet durante los últimos tres años:
 - Al respecto se relaciona la información solicitada:

Teléfonos de México, S.A. de C.V.: Servicio de Telefonía

Mes de facturación	Importe
Mayo 2021	\$13,256.83
Junio 2021	\$13,256.88
Julio 2021	\$13,256.83
Agosto 2021	\$13,256.88
Septiembre 2021	\$13,856.83
Octubre 2021	\$16,408.58
Noviembre 2021	\$16,262.39
Diciembre 2021	\$16,420.56
Enero 2022	\$15,743.05
Febrero 2022	\$16,062.52
Marzo 2022	\$16,234.65
Abril 2022	\$16,829.82
Mayo 2022	\$15,621.30
Junio 2022	\$15,584.76
Julio 2022	\$15,995.58
Agosto 2022	\$27,892.16
Septiembre 2022	\$30,353.67
Octubre 2022	\$30,590.44
Noviembre 2022	\$30,918.06
Diciembre 2022	\$31,657.89



www.uptlax.edu.mx



Carretera Federal Tlax.-Pue. Km 9.5 Av. Universidad Politécnica No. 1
San Pedro Xalcaltzinco Tepeyanco, Tlax. C.P. 90180 Tel. 01 (246) 465 1300
<http://rectoria@uptlax.edu.mx> / sgc.uptlax.edu.mx

Teléfonos de México, S.A. de C.V.: Servicio de Telefonía

Mes de facturación	Importe
Enero 2023	\$30,744.45
Febrero 2023	\$31,533.76
Marzo 2023	\$31,106.17
Abril 2023	\$30,861.89
Mayo 2023	\$30,626.16
Junio 2023	\$30,867.98
Julio 2023	\$30,981.64
Agosto 2023	\$30,810.92
Septiembre 2023	\$30,630.02
Octubre 2023	\$30,484.03
Noviembre 2023	\$30,763.52
Diciembre 2023	\$31,110.87
Enero 2024	\$30,135.68
Febrero 2024	\$30,474.83
Marzo 2024	\$30,937.34
Abril 2024	\$30,261.79
Mayo 2024	\$30,339.62
Junio 2024	\$30,270.60

Teléfonos de México, S.A. de C.V. : Servicio de Telefonía C I I D E N

Mes de facturación	Importe
Julio 2021	781.01
Agosto 2021	549.01
Septiembre 2021	664.01
Octubre 2021	664.01
Noviembre 2021	664.01
Enero 2022	\$664.01
Marzo 2022	\$664.01
Abril 2022	\$664.01
Mayo 2022	\$664.01
Junio 2022	\$664.01
Julio 2022	\$664.01

Teléfonos de México, S.A. de C.V.: Servicio de internet

Mes de facturación	Importe
Junio 2021	\$45,054.30
Julio 2021	\$45,054.30
Agosto 2021	\$45,054.30
Septiembre 2021	\$45,054.30
Octubre 2021	\$45,054.30
Noviembre 2021	\$45,054.30
Diciembre 2021	\$45,054.30
Enero 2022	\$45,054.30
Febrero 2022	\$45,054.30
Marzo 2022	\$45,054.30
Abril 2022	\$45,054.30
Mayo 2022	\$45,054.30
Junio 2022	\$45,054.30
Julio 2022	\$45,054.30
Agosto 2022	\$45,054.30
Septiembre 2022	\$45,054.30
Octubre 2022	\$45,054.30
Noviembre 2022	\$45,054.30
Diciembre 2022	\$45,054.30
Enero 2023	\$45,054.30
Febrero 2023	\$45,054.30
Marzo 2023	\$45,054.30
Abril 2023	\$45,054.30
Mayo 2023	\$45,054.30
Junio 2023	\$45,054.30
Julio 2023	\$45,054.30
Agosto 2023	\$45,054.30
Septiembre 2023	\$45,054.30
Octubre 2023	\$45,054.30
Noviembre 2023	\$45,054.30
Diciembre 2023	\$45,054.30
Enero 2024	\$45,054.30
Febrero 2024	\$45,054.30
Marzo 2024	\$45,054.30
Abril 2024	\$45,054.30
Mayo 2024	\$45,054.30
Junio 2024	\$45,054.30



www.uptlax.edu.mx



Carretera Federal Tlax.-Pue. Km 9.5 Av. Universidad Politécnica No. 1
San Pedro Xalcaltzinco Tepeyanco, Tlax. C.P. 90180 Tel. 01 (246) 465 1300
<http://rectoria@uptlax.edu.mx> / sgc.uptlax.edu.mx

Google LLC: Servicio de Internet

Periodo		Importe
Del:	Al:	
1 mayo 2021	31 mayo 2021	\$27,110.39
1 junio 2021	30 junio 2021	\$23,980.32
1 julio 2021	31 julio 2021	\$22,993.47
1 agosto 2021	31 agosto 2021	\$23,011.33
1 septiembre 2021	30 septiembre 2021	\$33,802.75
1 octubre 2021	31 octubre 2021	\$27,460.09
1 noviembre 2021	30 noviembre 2021	\$29,310.03
1 diciembre 2021	31 diciembre 2021	\$28,855.75
1 enero 2022	31 enero 2022	\$30,740.01
1 febrero 2022	28 febrero 2022	\$28,738.96
1 marzo 2022	31 marzo 2022	\$27,250.37
1 abril 2022	30 abril 2022	\$27,307.08
1 mayo 2022	31 mayo 2022	\$27,650.84
1 junio 2022	30 junio 2022	\$26,235.33
1 julio 2022	31 julio 2022	\$26,769.49
1 agosto 2022	31 agosto 2022	\$31,514.52
1 septiembre 2022	30 septiembre 2022	\$41,130.98
1 octubre 2022	31 octubre 2022	\$32,300.52
1 noviembre 2022	30 noviembre 2022	\$28,099.82
1 diciembre 2022	31 diciembre 2022	\$29,393.61
1 enero 2023	31 enero 2023	\$25,381.83
1 febrero 2023	28 febrero 2023	\$23,188.56
1 marzo 2023	31 marzo 2023	\$28,261.57
1 abril 2023	30 abril 2023	\$34,130.78
1 mayo 2023	31 mayo 2023	\$37,163.79
1 junio 2023	30 junio 2023	\$27,652.77
1 julio 2023	31 julio 2023	\$27,327.39
1 agosto 2023	31 agosto 2023	\$30,763.13
1 septiembre 2023	30 septiembre 2023	\$33,239.00
1 octubre 2023	31 octubre 2023	\$33,338.54
1 noviembre 2023	30 noviembre 2023	\$31,448.81
1 diciembre 2023	31 diciembre 2023	\$32,537.53
1 enero 2024	31 enero 2024	\$33,793.76
1 febrero 2024	29 febrero 2024	\$33,477.01
1 marzo 2024	31 marzo 2024	\$33,204.93
1 abril 2024	30 abril 2024	\$49,446.29
1 mayo 2024	31 mayo 2024	\$54,616.72



www.uptlax.edu.mx



Carretera Federal Tlax., Pue. Km 9.5 Av. Universidad Politécnica No. 1 **Página 4 | 5**
 San Pedro Xalcaltzinco Tepeyanco, Tlax. C.P. 90180 Tel. 01 (246) 465 1300
<http://rectona@uptlax.edu.mx> / sgc.uptlax.edu.mx



Oficio No. UPTx/RF/091/07/2024.
Asunto: Respuesta a oficio UPTx/TUT/0122/06/2024.

Comparación de Costos:

- a. ¿Ha habido cambios significativos en el costo mensual de estos servicios durante el periodo mencionado?

Servicio de Telefonía: El incremento reflejado a partir del mes de agosto 2022, corresponde al crecimiento estudiantil, por lo que se tuvo la necesidad de solicitar el servicio de *TRONCAL IP, esto con la finalidad de dar cobertura a la matrícula inscrita.

Servicio de Internet proporcionado por Google: El incremento corresponde al espacio de disco duro de 6 a 10 teras, modificación requerida por el campus virtual ya que se habían llenado los 6 teras.

Documentación de pagos:

- a. Por favor, proporcione copias de los recibos de pagos del servicio de telefonía e internet correspondiente a los últimos tres años.
- Con relación a este punto se anexan las copias de los recibos solicitados.

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

A T E N T A M E N T E .



**CONTADORA PUBLICA ELISABETH CERVANTES CERVANTES,
SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTO
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TLAXCALA.**

C.c.p. Archivo.



www.uptlax.edu.mx



Carretera Federal Tlax.-Pue. Km 9.5 Av. Universidad Politécnica No. 1 San Pedro Xalcaltzinco Tepeyanco, Tlax. C.P. 90180 Tel. 01 (246) 465 1300
<http://rectoria@uptlax.edu.mx> / sgc.uptlax.edu.mx

Página 5 | 5

SGC UPTx
Sistema de Gestión
de la Calidad

ETS TOEFL ITP

Certified System
Calidad
ISO 9001