

Tlaxcala de Xicohténcatl, Tlaxcala; 15 de julio del 2024.  
No. Oficio: 605/IEM/07/UT/2024-2.  
Asunto: Contestación de solicitud de información pública.

GUACAMAYA  
SOLICITANTE DE INFORMACIÓN PÚBLICA.  
P R E S E N T E.

La que suscribe Vanessa García Avendaño, Titular de la Unidad de Transparencia del Instituto Estatal de la Mujer en Tlaxcala, con fundamento en el Artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 41 fracción II, IV y V, Artículo 113, y 124 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala, tengo a bien referirme a Usted para dar contestación a su solicitud de información pública recibida **a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) solicitud de información con número de folio 291210724000050**, manifestado que se turnó en tiempo y forma al Departamento Administrativo, por lo que se anexa y remite a Usted la información proporcionada

Sin más por el momento, quedo de Usted enviando la seguridad de mis respetos cumplidos.

ATENTAMENTE



LIC. VANESSA GARCÍA AVENDAÑO  
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA  
DEL INSTITUTO ESTATAL DE LA MUJER

C.c.p.- Archivo



SANTA CRUZ, TLAXCALA A 10 DE JULIO DEL 2024

**OFICIO NO. 324/IEM/07/DA/2024**

**ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

**LICDA. VANESSA GARCÍA AVENDAÑO**  
**JEFA DE OFICINA DE TRANSPARENCIA DEL**  
**INSTITUTO ESTATAL DE LA MUJER**  
**P R E S E N T E**

Sea este medio para enviarle un cordial saludo y al mismo tiempo en atención a su oficio número 535/IEM/06/UT/2024-3 con fecha 27 de junio del año en curso, de acuerdo a la solicitud de información con número de folio 291210724000050, en la cual textualmente solicitan lo siguiente:

"... Con base en los artículos 1, 2, 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.

Derivado de lo anterior, de acuerdo a lo solicitado, me permito informarle lo siguiente:

Calidad del Servicio:

- a. Solo una interrupción. La duración de esta interrupción fue de un mes, la causa fue por cambio en el cableado que provoco el fallo de un modem.
- b. Se ha reportado al área de TI del Gobierno





# TLAXCALA

UNA NUEVA HISTORIA  
2021 - 2027

Respuesta ante Fallas:

- a. Se reporta vía telefónica con el prestador del servicio o bien se reporta con el área de TI del Gobierno. No existe un procedimiento formal.

Medidas de Respaldo:

- a. Como medida de protección, respaldo o suministro alternativo, es reportar la falla del servicio de forma inmediata, ya sea al área de TI del Gobierno o al prestador del servicio, para evitar quedarnos sin el servicio por más tiempo.

Quedo a su disposición para cualquier duda o aclaración.

ATENTAMENTE

LICDA. KARINA ROMANO CASTILLO  
JEFA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



GOBIERNO DEL ESTADO  
DE TLAXCALA  
INSTITUTO ESTATAL  
DE LA MUJER

c.c.p. Archivo



**IEM**

INSTITUTO ESTATAL  
DE LA MUJER

UNA NUEVA HISTORIA