



UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Tlaxcala, Tlax a 16 de julio de 2024

Oficio: UT – ICATLAX/092/2024

**C. GUACAMAYA
PRESENTE**

Sea este medio para enviarle un cordial saludo y a su vez, en atención a la solicitud de información con el número de folio 291210424000037, requerida a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, donde solicita información relacionada al servicio de telefonía e internet del Instituto, me permito adjuntar la información solicitada.

Lo anterior, en cumplimiento a los Artículos 121, 123 y 131 de la Ley General y Artículos 12, 113, 114 y 123 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala.

Sin más por el momento, quedo de usted, reiterando nuestra obligación de garantizar el derecho de acceso a la información.

ATENTAMENTE.

**WENDI ANTONIA GEORGE ZAMORA
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA DEL ICATLAX**



TLAXCALA

UNA NUEVA HISTORIA

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Tlaxcala, Tlax; a 10 de julio de 2024

DEPTO-INFORMÁTICA /O-39/2024

Sirva este medio para enviarle un cordial saludo y, a su vez, respondiendo al oficio **UT-ICATLAX/079/2024** me permito remitirle el informe de las interrupciones significativas del servicio de telefonía e internet que han ocurrido en los últimos 3 años. Durante estos años, la compañía, Telmex, experimentó una interrupción significativa en los servicios de telefonía e internet. A continuación, se presenta un análisis detallado del incidente, incluyendo causas, impactos y medidas tomadas para evitar futuros problemas.

Incidente de 2021

Descripción del Incidente: En 2021, los servicios de datos (internet) y voz (telefonía) eran proporcionados a través de la red Metro, administrada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Estado de Tlaxcala (SECTE), actualmente conocida como la Secretaría de Movilidad y Transporte (SMYT). Durante este período, ocurrió un incidente debido a configuraciones ajenas al instituto, resultando en una interrupción del servicio durante dos días en las oficinas de la Dirección Técnico Académica y la Dirección de Vinculación.

Impacto del Incidente:

- **Duración:** 2 días
- **Áreas Afectadas:** Oficinas de la Dirección Técnico Académica y la Dirección de Vinculación.
- **Causa:** Configuraciones ajenas al instituto, administradas por la SECTE/SMYT.

Contexto Adicional: El servicio estaba registrado a nombre del SEPUEDE y se compartía con el ICATLAX, ya que ambos institutos compartían las mismas oficinas.

Acciones Tomadas:

- **Identificación del Problema:** Se identificó que las interrupciones fueron causadas por configuraciones fuera del control del instituto.



ICATLAX
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA
EL TRABAJO DEL ESTADO DE TLAXCALA



TLAXCALA

UNIR NUEVA HISTORIA

- **Coordinación con SECTE/SMYT:** Se realizaron reuniones con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Estado de Tlaxcala para resolver el problema y restablecer el servicio lo antes posible.
- **Medidas Preventivas:** A raíz de este incidente, se tomaron medidas para mejorar la coordinación y comunicación con SECTE/SMYT y evitar futuras interrupciones similares.

Incidentes de 2022

1. Cambio de Administración del Servicio: En 2022, debido a la disolución del SEPUDE, institución que tenía el contrato para el servicio de comunicaciones (internet y telefonía) a través de la red metro, se presentaron interrupciones en los servicios telefónicos. Ante esta situación, se buscaron alternativas para continuar con la prestación del servicio.

Acciones Tomadas:

- **Alternativas de Solución:** Se utilizó el servicio de internet contratado con Telmex, registrado a nombre de ICATLAX, que originalmente fungía como respaldo para la red metro en las oficinas centrales del ICATLAX.
- **Contratación del Servicio CUAD:** En abril, se contrató el servicio CUAD de Telmex, el cual conectó todas las comunicaciones de las 9 unidades de capacitación (Calpulalpan, Chiautempan, Huamantla, Tetla, Tetlanohcan, Tlaxco, San Pablo del Monte, Tepetitla, Zitlaltepec) y la Acción Móvil Papalotla. Este servicio unificó los números de contacto, agilizando la comunicación entre las unidades y áreas administrativas, y facilitando la atención al público.

2. Implementación del Nuevo Servicio:

- **Recepción del Equipo:** El 28 de abril comenzó la llegada paulatina de la estructura tecnológica necesaria para el nuevo servicio de telefonía, completándose el 21 de julio.
- **Recolección de Dispositivos Anteriores:** El 21 de julio, personal de SMyT recogió los dispositivos de comunicaciones anteriores que estaban en el site del ICATLAX.
- **Instalación y Configuración:** Del 25 al 28 de julio, se instalaron y configuraron todos los dispositivos de enlace de comunicación en el ICATLAX, sus unidades de capacitación y la acción móvil. Del 1 al 9 de agosto, se realizaron las configuraciones pertinentes en cada unidad de capacitación y acción móvil, con asistencia del personal de Telmex.



ICATLAX

INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA
EL TRABAJO DEL ESTADO DE TLAXCALA



TLAXCALA

3. Problemas de Comunicación:

- **Incidente del 19 de agosto:** Se presentaron problemas en las líneas telefónicas. El problema se reportó al gerente comercial de Telmex y al enlace en México. Telmex realizó las acciones correctivas entre el 22 y el 23 de agosto, y el área de informática validó el restablecimiento del servicio.
- **Incidente del 7 de diciembre:** Una falla afectó las líneas del instituto. Se reportó de inmediato al gerente comercial de Telmex, quien solucionó el problema el 8 de diciembre. La falla fue causada por una actualización y mantenimiento realizados por Telmex.

4. Resumen de Años Posteriores:

- **2023:** No se registraron incidentes mayores, solo cuestiones técnicas menores que fueron solucionadas de inmediato.
- **2024:** No se han reportado incidentes mayores hasta la fecha.

Acciones Implementadas para Remediar Interrupciones y Prevenir su Recurrencia.

Para asegurar la continuidad y fiabilidad de nuestros servicios de telefonía e internet, hemos implementado diversas acciones correctivas y preventivas. A continuación, se detallan las medidas adoptadas:

1. Protocolo de Reporte Inmediato: En caso de fallas en el servicio telefónico o de internet, se procede de manera inmediata a reportar el incidente a Telmex a través de una llamada telefónica. Al realizar el reporte, se nos asigna un número de incidente. Posteriormente, el departamento de informática se comunica con las oficinas de Telmex en el estado para agilizar la resolución del problema.

2. Servicios de Respaldo: Para prevenir interrupciones y garantizar la continuidad del servicio, contamos con un servicio principal de internet, complementado con dos servicios adicionales que actúan como respaldo en caso de fallas. Estos servicios están conectados a un dispositivo conocido como router de banda ancha gigabit con balance de carga, cuyas funciones principales incluyen:

- Equilibrio de carga.
- Control de acceso.



ICATLAX

INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA
EL TRABAJO DEL ESTADO DE TLAXCALA



TLAXCALA

UNA NUEVA HISTORIA

- Bloqueo de IM/P2P.
- Defensa contra ataques DoS.
- Control de banda ancha.
- Límite de sesión.
- Servidor PPPoE.

3. Procedimiento de Reporte de Fallas: Las fallas en los servicios de internet o telefonía pueden ser reportadas de las siguientes maneras:

- Mensaje a través de WhatsApp.
- Llamada al departamento de informática.
- Correo electrónico.
- Contacto directo con el personal técnico del departamento de informática.

El procedimiento establecido es el siguiente:

- a. El área afectada reporta la falla al departamento de informática.
- b. El departamento de informática realiza el reporte a Telmex de manera telefónica.
- c. Telmex asigna un número de reporte, el cual se comunica a las oficinas de Telmex en el estado para una solución oportuna.

4. Infraestructura de Comunicaciones: Toda nuestra infraestructura de comunicaciones está centralizada en un SITE, que proporciona el espacio adecuado para albergar el equipo de telecomunicaciones y cómputo. Este lugar cuenta con las siguientes características:

- Línea eléctrica independiente por motivos de seguridad.
- Sistema de alimentación ininterrumpida (UPS), que protege y mantiene el funcionamiento del equipo en caso de fallas eléctricas.

5. Servicios de Voz y Datos: Actualmente, los servicios de voz y datos se proporcionan a través de un módem que utiliza fibra óptica para ofrecer telefonía e internet. Contamos con tres servicios de internet: uno principal y dos de respaldo. En caso de falla del servicio principal, los servicios de respaldo se activan automáticamente para evitar interrupciones en las actividades del instituto.



ICATLAX
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA
EL TRABAJO DEL ESTADO DE TLAXCALA

Estas medidas han sido implementadas para garantizar la resiliencia de nuestros servicios de telecomunicaciones y minimizar el impacto de posibles interrupciones. La combinación de protocolos de reporte eficientes, servicios de respaldo robustos y una infraestructura bien diseñada asegura que podamos continuar operando sin contratiempos y mantener un alto nivel de servicio para nuestros usuarios.

Espero que este informe sea de utilidad para comprender las interrupciones ocurridas y las acciones que hemos implementado para garantizar la continuidad de nuestros servicios. Estamos comprometidos a seguir mejorando y asegurando un servicio de alta calidad para todos nuestros usuarios.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier duda o comentario.

**ATENCIÓN**
DEPARTAMENTO
DE
INFORMÁTICA
ING. ALVARO HERRERA PÉREZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

c.c.p. Mtro Juan Javier Potrero Tizamiñ- Director General del ICATLAX – Para su conocimiento
c.c. Archivo
AHP/VHMZ