

**Área Técnica de Transparencia
y Acceso a la Información**

Oficio número: **ITE-ATTAI-469/2024**
Asunto: **Se responde solicitud de información**

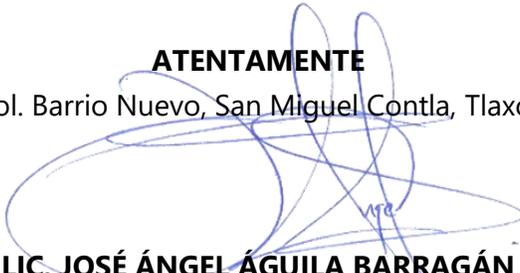
GUACAMAYA TLAX
Presente

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 41 fracción V, 124 párrafo primero de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Tlaxcala, en respuesta a su solicitud de información, registrada vía Plataforma Nacional de Transparencia bajo el número de control **290538724000118** de fecha **26** de junio del presente año, adjunto remito a usted la información proporcionada por el Área Técnica de Informática de este Instituto.

Por último, le informo que esta respuesta se le remitirá al correo electrónico guacamaya.tlax@gmail.com, mismo que señaló en su solicitud para recibir notificaciones.

ATENTAMENTE

Ex- fábrica San Manuel, Col. Barrio Nuevo, San Miguel Contla, Tlaxcala, a 18 de julio de 2024



LIC. JOSÉ ÁNGEL ÁGUILA BARRAGÁN

**TITULAR DEL ÁREA TÉCNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL
INSTITUTO TLAXCALTECA DE ELECCIONES**

C.c.p. **Archivo.**



Área Técnica de Informática

Oficio número: ITE-ATI-271/2024

Asunto: El que se indica.

LIC. JOSÉ ÁNGEL ÁGUILA BARRAGÁN
TITULAR DEL ÁREA TÉCNICA DE INFORMÁTICA
DEL INSTITUTO TLAXCALTECA DE ELECCIONES
P R E S E N T E.

Sirva el medio para externarle un cordial saludo; así mismo, en respuesta a la solicitud de información **290538724000118** me permito remitir la respuesta:

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.

Las interrupciones más significativas al servicio de internet han sido por causas ajenas al Instituto, esencialmente por rayos que han caído, la duración de la interrupción ha sido de aproximadamente 2 horas, en los últimos tres años ha sucedido tres veces, por cuanto hace al servicio telefónico, la interrupción a sido hasta por 72 horas y a ocurrido dos veces.

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

Se cuenta con un servicio alternativo de internet para aquellas áreas que requieren un servicio de internet ininterrumpido, además, se cuentan con routers de respaldo en dado caso de emergencia, así como tierras físicas para las descargas eléctricas.

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?

Por cuanto hace al servicio de internet, en dado caso de falla se cuenta con un servicio de internet alternativo para las áreas que requieren el servicio ininterrumpido de internet, para el caso de la línea telefónica, se cuenta con una empresa que administra la red telefónica y se encarga de atender las fallas.

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 site que administra el servicio de internet se encuentra protegido ante descargas eléctricas y cuenta con un banco de energía que entra en funcionamiento en dado caso de falla de energía para que el servicio de internet no se vea interrumpido.

La línea telefónica se encuentra administrada por una empresa que se encarga de atender las incidencias que se presentan, en dado caso de falla, la atención es pronta y se reestablece tan pronto es posible.

Sin otro en particular, quedo a sus órdenes.

ATENTAMENTE



(246) 465 03 40



www.itetlax.org.mx



Ex-Fábrica San Manuel S/N,
Col. Barrio Nuevo San Miguel
Contla, Santa Cruz Tlaxcala

Área Técnica de Informática

Ex-fábrica San Manuel, San Miguel Contla, Santa Cruz Tlaxcala, Tlaxcala;
18 de julio de 2024

Ing. Paloma Ramírez Meza
Titular del Área Técnica de Informática del
Instituto Tlaxcalteca de Elecciones

