



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]*



[www.uptlax.edu.mx](http://www.uptlax.edu.mx)

Carretera Federal Tlax.-Pue. Km 9.5 Av. Universidad Politécnica No. 1  
San Pedro Xalcatzintco Tepexpanco, Tlax. C.P. 90180 Tel. 01 (246) 465 1300

[http://rectoria@uptlax.edu.mx](mailto:http://rectoria@uptlax.edu.mx) / [sgc.uptlax.edu.mx](http://sgc.uptlax.edu.mx)





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



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

C.c.p. Archivo.



[www.uptlax.edu.mx](http://www.uptlax.edu.mx)

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



TEPEYANCO TLAXCALA A 01 DE JULIO 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](http://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](http://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 PETRICIOLI CARRASCO  
Jefe de Departamento de Informática y Sistemas

CLAVE: 29EP00001C



[www.uptlax.edu.mx](http://www.uptlax.edu.mx)



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

