

2024. Año de Felipe Carrillo Puerto. Benemérito del Proletariado. Revolucionario y Defensor del Mayab

**UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ARCHIVO**

No. De Oficio: UTT-TUT/037/2024

**Guacamaya Tlax**

[guacamaya.tlax@gmail.com](mailto:guacamaya.tlax@gmail.com)

**FOLIO DE SOLICITUD: 291217524000037**

**Presente:**

Con fundamento en los artículos 45, 116, 117 y 123 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala, se emite respuesta a su solicitud de acceso a Información Pública con folio: **291217524000031**; como a continuación se explica:

**INFORMACIÓN SOLICITADA:**

**Estimado/a Encargado/a de Transparencia,**

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:

**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.

Agradeceré su pronta respuesta a esta solicitud. En caso de que la información no pueda ser enviada por esta plataforma, favor de remitirla por correo electrónico.

Atendiendo a lo antes mencionado, y realizada una búsqueda exhaustiva en los archivos físicos y electrónicos del Departamento de Sistemas, Redes y Soporte Técnico que cuenta la Universidad Tecnológica de Tlaxcala, se informa que: al ser turnado la presente Solicitud de Información mediante oficio de fecha veintiséis de junio del presente año y realizando un análisis por parte del titular del Departamento, se remite respuesta de lo solicitado mediante oficio de fecha cuatro de julio del mismo año, con las respuestas de las preguntas echas por usted respecto; a la Calidad de Servicio, Respuesta ante Fallas y Medidas de Respaldo. En este sentido, se anexa al presente oficio la respuesta del Departamento de Sistemas, Redes y Soporte Técnico de esta Universidad, con el fin de satisfacer sus dudas respecto a lo solicitado por usted.

Sin más por el momento, quedo ante usted para cualquier duda o aclaración.

**ATENTAMENTE**

El Carmen Xalpatlahuaya, Huamantla, Tlaxcala a 05 de julio de 2024.

*"Humanismo, Ciencia y Técnica para el Desarrollo"*

LIC. **DAVID JOVANY MUÑOZ COLON**  
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA



C.c.p. Moctezuma Bautista Vásquez - Rector de la Universidad Tecnológica de Tlaxcala - Para conocimiento.  
C.c.p. Alma Gabriela López Vázquez - Oficial de Datos Personales de la Universidad Tecnológica de Tlaxcala - Mismo fin  
C.c.p. archivo  
DJMC

2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemerito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab

**DPTO. DE SISTEMAS Y SAIUT**  
**No. De Oficio: SISTYSAIUT/059/2024**

El Carmen Xalpatlahuaya, Huamantla, Tlaxcala a 04 de julio de 2024

**ASUNTO: RESPUESTA DEL OFICIO UTT-TUT/039/2024**

**LIC. DAVID JHOVANY MUÑOZ COLON**  
**TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA**  
**DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE TLAXCALA**

**P R E S E N T E**

Por medio de la presente, en respuesta de su **oficio UTT-TUT/039/2024**, respondiendo las preguntas que mandaron.

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**
- En el año 2024, solo el departamento de sistemas experimentó una interrupción del servicio de internet. Esta interrupción fue causada por la caída de un árbol que rompió las líneas de fibra óptica, afectando a la institución durante dos días.
  - En el año 2023, la universidad tecnológica de Tlaxcala solo tuvo una interrupción del suministro eléctrico, la cual fue provocada por apagones en las proximidades de la zona donde se encuentra ubicada.
  - En el año 2022, no tenemos información relevante acerca de alguna interrupción.
- b. ¿Qué acciones se han tomado para remediar estas interrupciones y prevenir su recurrencia?**
- Las acciones que hemos tomado son las siguientes: primero, informar a todas las áreas involucradas sobre la interrupción, clasificándola en mayor, mediana o menor magnitud. Posteriormente, notificamos a las dependencias correspondientes, como Protección Civil, CFE en el caso de interrupciones eléctricas, o Telmex para problemas con el servicio de internet.

2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemerito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab

**Respuesta ante fallas:**

**a. ¿Cómo se gestionan y registran las quejas relacionadas con la calidad del servicio de telefonía e internet?**

- Se registran las quejas por medio de telefonía de la institución, se da aviso al departamento de sistemas.

**b. ¿Existe un procedimiento formal para manejar estas quejas?**

No existe un procedimiento formal, simplemente, nos llaman de manera telefónica y nos informan de cualquier reporte de falla.

**Medidas de respaldo:**

**a. Detalle las medidas de protección, respaldo o suministro alternativo que su dependencia tiene implementadas en caso de interrupciones del e internet.**

- Las medidas de protección que tenemos son:
- Servicios en la Nube: Migración de servicios críticos a la nube para asegurar su accesibilidad desde múltiples ubicaciones y con diferentes conexiones.
- Respaldos Periódicos: Realización de respaldos periódicos de datos importantes en la nube.
- Sistemas de Mensajería de Emergencia: Implementación de sistemas de mensajería de emergencia que funcionen mediante SMS o aplicaciones móviles independientes de la red local.
- Monitoreo Continuo: Sistemas de monitoreo continuo para detectar y responder rápidamente a interrupciones en los servicios.
- Mantenimiento Preventivo: Programas de mantenimiento preventivo para equipos de red y sistemas de comunicación.

**ATENTAMENTE**  
**“Humanismo, Ciencia y Técnica para el Desarrollo”**



**ING. RAUL LEON GONZÁLEZ**  
**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS, REDES Y SOPORTE TÉCNICO**

C.c.p. Ing. Alejandro Saucedo Hernández- Director de Planeación y Desarrollo Institucional - Para Conocimiento  
C.c.p. Para el interesado (a)  
C.c.p. Archivo