

Tlaxcala, Tlax; a 16 de julio de 2024
OFICIO No. CE/CEAS/748/24
ASUNTO: SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

Solicitante: Guacamaya Tlax

Con correo electrónico: guacamaya.tlax@gmail.com

Información solicitada:

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.

Forma en que prefiere le sea entregada la información:

Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT.

Respuesta:

En atención a su solicitud de información con número de folio **292976624000049**, se le informa que la **Comisión Estatal del Agua y Saneamiento del Estado de Tlaxcala (CEAS)**, declaro formalmente su creación, constitución e integración en la Primera Sesión ordinaria del Consejo Directivo de la “**Comisión Estatal del Agua y Saneamiento del Estado de Tlaxcala**” de fecha 02 de enero del año 2023, publicada en el **PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA, TOMO CII, SEGUNDA EPOCA, No 14 QUINTA SECCIÓN, DE FECHA 05 DE ABRIL DEL 2023**, motivo por el cual se integra la información solicitada a partir de su creación.

De igual manera con fundamento en lo dispuesto por el artículo 123 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala, el cual establece que las unidades de transparencia turnaran las solicitudes a las áreas competentes que cuenten con la información de acuerdo a sus facultades, competencias y funciones, después de un análisis detallado a su solicitud de información, se le informa que su solicitud fue turnada al Departamento de Tecnologías de la Información de la **Comisión Estatal del Agua y Saneamiento del Estado de Tlaxcala (CEAS)**, mismo que integra la información siguiente:

Calidad del servicio:

¿Cuántas interrupciones significativas del servicio de telefonía e internet han ocurrido en los últimos tres años? Proporcionen detalles sobre la duración y la causa de estas interrupciones.

Respuesta: No han existido interrupciones significativas, el servicio de voz y datos tiene redundancia.

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

Respuesta: No aplica.

Respuesta ante Fallas:

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

Respuesta: El router maneja un log a través del cual se valoran las probables desconexiones o problemas con el servicio.



¿Existe un procedimiento formal para manejar estas quejas?

Respuesta: El procedimiento formal es una queja hacia el proveedor.

Medidas de respaldo:

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

Respuesta: El servicio de voz y datos cuenta con un Failover que se activa en el momento que la conexión principal cae, al ser diferentes rutas se presenta una casi nula interrupción del servicio. El caso específico de voz es similar al ser Microsoft Teams PBX, un servicio en la nube. (telefonía IP).

Lo anterior con fundamento en los Artículos 1, 13, 24 y 116 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala.

Sin más por el momento le envió un cordial saludo.

ATENTAMENTE

LIC. LESLI CHUMACERO TEPATZI
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA



UNA NUEVA HISTORIA

CEAS
COMISIÓN ESTATAL DEL
AGUA Y SANEAMIENTO