



**TLAXCALA**

UNA NUEVA HISTORIA  
2021 - 2027

**ÁREA DE TRANSPARENCIA Y ARCHIVO.**

**OFICIO A.T.A./097/2024.**

**ASUNTO: Contestación.**

**C. GUACAMAYA TLAX.**

**SOLICITANTE DE INFORMACIÓN.**

**PRESENTE.**

Mediante el presente, me dirijo a Usted para dar respuesta a la solicitud de información, recibida en esta Área de Transparencia y Archivo del Colegio de Bachilleres del Estado de Tlaxcala, por medio del SISAI 2.0 de la PNT, con número de control: **291208124000044**; en el cual solicita:

***"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?***



**COBAT**

COLEGIO DE BACHILLERES DEL  
ESTADO DE TLAXCALA



**TLAXCALA**

UNA NUEVA HISTORIA  
2021 - 2027

**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."**

Con respecto a lo anterior, me permito despejar su inquietud en el **OFICIO NÚM. D.A./1847-/2024.**

Sin más por el momento, quedo de Usted.

**ATENTAMENTE.**

**"Por la cultura como creadora de la paz"**

**Tlaxcala, Tlax., a 15 de julio de 2024.**



COLEGIO DE BACHILLERES  
DE TLAXCALA

UNIDAD DE

**Mtro. Eduardo Antonio González Betancourt**  
**Encargado del Área de Transparencia y Archivo.**

c.c.p.- Dr. José Alonso Trujillo Domínguez. Director General del Colegio de Bachilleres del Estado de Tlaxcala. Para su conocimiento.  
c.c.p.- Archivo.  
EAGB/och.



**COBAT**

COLEGIO DE BACHILLERES DEL  
ESTADO DE TLAXCALA

**COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE TLAXCALA**  
**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**  
**OFICIO NÚM. D.A./1847-/2024**

**Mtro. Eduardo Antonio González Betancour**  
**Encargado del Área de Transparencia y Archivo del COBAT**  
**PRESENTE.**

En atención a su oficio No. A.T.A./090/2024 y la solicitud de información por medio del SISAI 2.0 de la PNT con numero de control 291208124000044 se responde lo siguiente:

**Calidad del servicio:**

- Se tiene un registro promedio de tres fallas al mes incluyendo planteles y oficinas centrales, lo que da un total de 108 fallas en los últimos 3 años.
- Las acciones tomadas para solventar las fallas presentadas es poseer dos servicios de internet, en planteles se cuenta con una línea para el servicio de internet en oficinas administrativas y otra en laboratorios de informática e inglés, de la misma manera en oficinas centrales se tiene un servicio dedicado para servidores de las plataformas y otro para el uso de actividades administrativas, en dado caso que se presente una interrupción se redirecciona el tráfico de internet entre ambos servicios a través de un balanceador de carga.

**Respuesta ante fallas:**

- Cuando existe una falla del servicio de internet, el plantel y/o área administrativa reporta al Área de Sistemas e Informática, dicha área procede a reportar la falla con soporte técnico del proveedor de internet, dicho proveedor proporciona un número de folio del incidente para su seguimiento y a su vez es compartido con el usuario afectado.

**Medidas de respaldo:**

- Plan alternativo en caso de incidente se cuenta con dos proveedores de servicio de internet y en telefonía en caso de ser necesario por medio de los teléfonos móviles personales.

**ATENTAMENTE**  
"POR LA CULTURA COMO CREADORA DE LA PAZ"  
PANOTLA, TLAX., A 10 DE JUNIO DE 2024

  
**LIC. RENÉ SUÁREZ SUÁREZ**  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO**  
**de**  
**Bachilleres**  
**Tlaxcala**  
**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

  
**Colegio de Bachilleres**  
**Tlaxcala**  
**10 JUL 2024**  
**RECIBIDO**  
**UNIDAD DE TRANSPARENCIA**

C.c.p. Expediente