

**EDUCACIÓN**
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA**TLAXCALA**
UNA NUEVA HISTORIA**CECyTE**
Tlaxcala**EMSAD**
Tlaxcala**COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS DEL ESTADO DE TLAXCALA**
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**Oficio No. D.I. /CECyTE/097/2024****Asunto:** Contestación a solicitud de información.

Tlaxcala, Tlax., a 04 de julio de 2024

Mtra. Isabel Gabriela del Razo Becerra
Directora de Planeación
Presente

A través de este medio, me dirijo a usted de la manera más atenta, para comunicarle que de acuerdo a su **Oficio Núm. DP/CECyTE/0868/2024** de fecha 26 de junio del presente, en el que se pide atender la solicitud de información con **Folio 291208424000049**; la cual se recibió por medio de la plataforma de transparencia del Colegio, me permito informar lo siguiente:

Calidad del servicio
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una interrupción significativa. 30 días sin servicio de internet en 38 planteles. A causa del cambio de proveedor del servicio de telefonía e internet. <p>b) ¿Qué acciones se han tomado para remediar estas interrupciones y prevenir su recurrencia?</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realizó el cambio de proveedor del servicio de internet.
Respuesta ante fallas
<p>a) ¿Cómo se gestiona y registran las quejas relacionadas con la calidad del servicio de telefonía e internet?</p> <ul style="list-style-type: none"> Se gestiona y registra mediante reporte al proveedor por medio de correo electrónico y llamada telefónica. <p>b) ¿Existe un procedimiento formal para manejar estas quejas?</p> <ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con un procedimiento formal para manejar estas quejas.
Medidas de respaldo
<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se tiene solamente en las Oficinas de la Dirección General, se cuenta con un enlace dedicado y como enlace redundante se tiene una línea telefónica con servicio de internet doméstico para salida de internet de emergencia.

Sin más por el momento le envío un cordial saludo.

Atentamente**¡Educación, ciencia y tecnología, fortaleza para el futuro!**
Ing. Javier Huerta Huerta
Director de Informática

ccp. Dr.- Norberto Cervantes Contreras- Director General del CECyTE. -Para su conocimiento

ccp. Ing.-Augusto Portillo Núñez- Subdirector de Planeación y Evaluación del CECyTE. -Para su conocimiento

ccp. Archivo

JHH/moj

