



Municipio de Atlangatepec, Tlax.
Gobierno y Administración Municipal 2021 – 2024
"Sumando Fuerza"



Número de Oficio MAT/TSYC/170624-1
Atlangatepec, Tlaxcala a 27 de Junio 2024

ING. PAULINA CERVANTES GONZÁLEZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA
P R E S E N T E:

Sirva la presente para enviarle cordial saludo; así mismo dar respuesta a la solicitud recibida por medio de la Plataforma Nacional Pública dirigida a este Municipio de Atlangatepec, Tlax, con los siguientes datos del solicitante, preguntas y respuestas a dicha solicitud.

Fecha de presentación de la solicitud: 25/06/24
Nombre de Usuario: Guacamaya
Correo Electrónico: guacamaya.tlax@gmail.com
Número de folio: 290533024000055
Medio de recepción: Sistema de la Plataforma Nacional de Transparencia.

CALIDAD DEL SERVICIO:

A) ¿Cuántas interrupciones significativas del servicio de telefonía e internet han ocurrido en los últimos tres años?

2 interrupciones registradas a la fecha actual, 1 por daño a la infraestructura de telecomunicaciones (internet) ocasionada por lluvias torrenciales y la segunda por afectaciones ajenas a nuestras instalaciones (Temas de CFE)



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

En el caso de daños a equipo de telecomunicaciones se coloca reguladores de energía para prevenir en lo posible las descargas eléctricas.

Palacio Municipal S/N
Atlangatepec, Tlaxcala. C:P. 90410
Teléfono: 241 412 34 55 - 241 412 34 56
alcalde@atlangatepec.gob.mx

RESPUESTA ANTE FALLAS:

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

Internet: En gestión de quejas se remite reporte inmediato a proveedor de servicio de internet (Empresa del sector privado), el cual nos remite en su caso la calidad de enlace de Telecomunicación, ancho de banda y consumo de datos.

Telefonía: se remite reporte vía telefónica a proveedor de servicio de VOZ (Telmex), el cual agenda visita para reparación de la falla reportada.

B) ¿Existe un procedimiento formal para manejar estas quejas?

Los problemas son turnados a la Titularidad de COMUNICACIÓN Y SISTEMAS, área encargada de la recepción, seguimiento y solución a dichas fallas tecnológicas.

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.

Energía: Ante la falla de energía se cuenta con unidad de NO BREAK EPU600LCD para respaldo de energía, el cual cuenta con capacidad de batería y es el dispositivo que alimenta a la receptora principal de internet.

Internet: Antes fallas de servicio de internet, se hace uso de la plataforma Internet para todos, el cual proporciona el gobierno del estado, Con menor ancho de banda a la principal (asimétrica de 10 Mb), funcional para tareas básicas de esta organización.

Telefónica: Ante la falla de telefonía en las líneas principales, se hace uso de la función de redireccionamiento de llamadas a equipo de telefonía celular.

LINF - REYES CORTÉS D.
TITULAR DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS
ATLANGATEPEC, TLAXCALA

ATLANGATEPEC
H. AYUNTAMIENTO
TITULAR DE COMUNICACIÓN
Y SISTEMAS

Palacio Municipal S/N
Atlangatepec, Tlaxcala. C.P. 90410
Teléfono: 241 412 34 55 - 241 412 34 56
alcalde@atlangatepec.gob.mx