



Tlaxcala de Xicohténcatl, Tlax., 16 de julio de 2024
Oficio no. SESAET/UDT/026/2024
Asunto: contestación

GUACAMAYA TLAX P R E S E N T E

En atención su solicitud de Información Pública, de fecha 25 de junio del 2024, con número de control 292712524000049, que hace por medio de la Plataforma Nacional de Transparencia, para dar contestación anexo la respuesta otorgada por el Jefe de Oficina de Sistemas y Plataformas Digitales.

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.

Hago de su conocimiento que, por lo dispuesto en los artículos 16, 17, 123, 124 de la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala: 26 fracción I del Estatuto Orgánico y 27 fracciones II y IV del Reglamento Interior, ambos ordenamientos de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Anticorrupción del Estado de Tlaxcala y en base a la información generada por el departamento asignado se pone a disposición la información que se anexa al presente.





Referente a la calidad de servicio:

Se hace de su conocimiento que en esta secretaria ha presentado en un lapso de 3 años **una interrupción** en el servicio de internet ocasionado por el corte de una línea principal de fibra óptica del Proveedor de Servicios de Internet (ISP) **ocasionado por un equipo de construcción mientras se realizaba una excavación.**

Esta falla fue solventada en un periodo de una hora aproximadamente, para prevenir estos inconvenientes la Secretaria Ejecutiva del Sistema Anticorrupción del Estado de Tlaxcala, diseña un esquema de servicios de internet de alta disponibilidad, esto logra contratando un servicio adicional conectado a otra Red de Servicios de Internet para que en caso de afectación a cualquiera de los servicios que nos proveen los ISP se pueda redirigir el flujo de datos por otro dispositivo conectado a Internet.

Referente a la gestión de las fallas el procedimiento a seguir es el siguiente:

Se realiza un reporte vía Telefónico al proveedor de servicios de Telefonía quien confirma mediante pruebas técnicas la falla y proporciona el tiempo estimado para la solución. el procedimiento mencionado es el establecido para el reporte de fallas en el servicio de internet. Debido a la cantidad de fallas no se ha establecido un procedimiento formal o bitácoras para su registro que nos permiten tomar acciones para minimizar afectaciones.

Referente a las medidas de respaldo:

Se cuenta con un servicio de internet adicional solicitado a nuestro ISP, el cual se encuentra conectado una Red Informática distinta al servicio de internet utilizado, con el propósito de conseguir un esquema de alta Disponibilidad de Servicios de Internet. Permitiendo que en caso de pérdida de algún Servicio estos sean canalizados por otro dispositivo previamente configurado y conectado a internet.

Agradecemos que haga valer su derecho de acceso a la información.

ATENTAMENTE

LCDO. LENIN CALVA PULIDO
ENCARGADO DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA DE LA SECRETARÍA
EJECUTIVA DEL SISTEMA ANTICORRUPCIÓN DEL ESTADO DE TLAXCALA

