

Oficio No.: IDC.CT 0868/07/2024

ASUNTO: **Respuesta a solicitud de información.**

Tlaxcala de Xicohténcatl, Tlax., a 16 de julio del 2024.

C. GUACAMAYA
guacamaya.tlax@gmail.com
P R E S E N T E.

En atención a su solicitud de información número 291210524000033 de fecha 17 de junio del año dos mil veinticuatro, recibido por este Instituto de Catastro, Vía Plataforma Nacional de Transparencia el mismo día y con fundamento en el artículo 6° A fracción II y artículo 8° segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 19, fracciones IV y V de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala; artículos 1, 2, 4, 5, 6 fracción II, 7 y 8° del Decreto que crea el Instituto de Catastro; artículos 1, 2, 5, 6 y 16 fracción I II, 55, y 66, 72 y 74 de la Ley de Catastro del Estado de Tlaxcala; artículos 1, 9, 24, 114, 116, 117, 118, 124, 128 y las demás aplicables de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala, informo a Usted lo siguiente:

Pregunta: Con fundamento 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:

Monto ... "Por economía procesal se menciona, como si se insertare a la letra... dicha solicitud".

Respuesta.

1. Calidad en del servicio.

- a) ¿cuántas interrupciones significativas del servicio de telefonía e internet han ocurrido en los últimos años?

Durante los ejercicios fiscales 2022, 2023 y 2024 no se tuvieron interrupciones en el servicio de telefonía e internet.

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

No obstante que no se han tenido fallas importantes, como medida preventiva se ha elaborado el "Plan de Recuperación y continuidad de operación de los sistemas informáticos del IDC, en caso de desastres informáticos"

2. 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?

De acuerdo a lo establecido en el numeral 5 *Activación del Plan de recuperación*, del "Plan de Recuperación y continuidad de operación de los sistemas informáticos del IDC, en caso de desastres informáticos", se notifica la falla por parte de la Oficina de Informática al Departamento Administrativo y a la empresa de telefónica. La empresa asigna un folio, y la



TLAXCALA

oficina de informática da seguimiento hasta la reactivación eficiente del servicio, asentando en bitácora e informando al Departamento Administrativo.

3. 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.

Las acciones quedan establecidas en el numeral 2.9 del "Plan de Recuperación y continuidad de operación de los sistemas informáticos del IDC, en caso de desastres informáticos", elaborado y autorizado en marzo de 2024 información, donde se establecen los procesos de respaldo y recuperación de información necesarios que permita reanudar lo servicio de cómputo.

En razón de lo anterior y en lo que corresponde a este Instituto, su solicitud ha sido atendida conforme lo dispuesto en el artículo 128 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala. Cabe mencionar también que puede hacer uso del recurso de revisión establecido en los artículos 134 y 135 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala.

ATENTAMENTE

ING. JAIME JIMENEZ FLORES
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA

C.c.p. Ing. Rafael Rogelio Espinosa Osorio, Director General del Instituto de Catastro..- Para su superior conocimiento.- Presente.