



Tlaxcala de Xicohténcatl; 26 de Agosto de 2024.

Asunto: Se da contestación a solicitud de información pública.

Oficio: COESPO/292/2024

Sujeto Obligado: Consejo Estatal de Población.

**"GUACAMAYA TLAX"
SOLICITANTE DE INFORMACIÓN PÚBLICA.
P R E S E N T E.**

Por medio del presente, le envío un cordial saludo, asimismo, con fundamento en los artículos 14,16,17, 104 de la **LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE TLAXCALA** se da contestación a la solicitud de información con número **"291209124000037"** de fecha **26 de Junio de 2024**, misma que fue formulada por usted, donde se solicita la siguiente información:

" 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? 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 base a la solicitud generada me permito responderle los apartados, empezando por:

Calidad del Servicio: a. ¿Cuántas interrupciones significativas del servicio de telefonía e internet han ocurrido en los últimos tres años?

-No se han tenido interrupciones significativas que hayan afectado el funcionamiento del servicio proporcionado a la dependencia.

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?

-En el apartado anterior se hace mención a que no se han presentado interrupciones, por lo cual no se han tomado medidas ante fallos inexistentes.

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?

-La gestión y las quejas con el servicio se tratan directamente con el soporte técnico del proveedor de servicios de internet (ISP), el procedimiento formal es aquel que el agente dictamine con base a la falla

que se llegara a presentar. Una vez que el agente hace un previo análisis, este mismo se encarga de solucionar el problema en el momento si le es posible por medio de las herramientas a su disposición, o bien emite un folio con un estimado de tiempo para la resolución que suele ser de un aproximado de entre 24 a 72 horas. También determinará si la atención será vía remota o un técnico especializado acudirá al área para emitir la solución más conveniente.

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.

-Para la protección de los equipos suministrados por el Proveedor de Servicios de Internet, se cuenta con un supresor de picos, con la finalidad de que alguna variación en el voltaje pueda dañar los componentes del equipo, en este caso el modem que proporciona el servicio. Si en algún momento se detecta algún riesgo potencial que pueda comprometer la efectividad y funcionamiento del servicio, el que emitirá alguna medida necesaria para implementar, será el Comité de Riesgos.

Esperando que la información sea de utilidad para la persona requirente, sin más por el momento, le reitero mi agradecimiento por su atención.

ATENTAMENTE

HEBER SÁNCHEZ SÁNCHEZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA
DEL CONSEJO ESTATAL DE POBLACION


COESPO
CONSEJO ESTATAL DE POBLACION
TLAXCALA

C.c.p. Archivo.

Calle Ignacio Allende #28-A Col. Centro, Tlaxcala. C.P. 90000 Teléfono 2464623703. transparencia.coespo@tlaxcala.gob.mx