



Universidad Veracruzana
 Coordinación Universitaria de Transparencia,
 Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

Sistema de Gestión de Calidad

Objetivo de Calidad e Indicadores de Gestión
 CT-GE-OT-02

Política de Calidad								
"En la CUTAI mantenemos el compromiso de atender y asistir a las entidades y dependencias de la Universidad Veracruzana, para cumplir conjuntamente los requerimientos legales que son aplicables en materia de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales y ejercicio de derechos ARCO; basados en la norma ISO 9001 para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y mejorar continuamente, fortaleciendo así, su credibilidad y confianza en la gestión universitaria."								
Objetivo de calidad								
"Publicar las obligaciones de transparencia manteniendo su vigencia y gestionar tanto las solicitudes de acceso a la información pública como el ejercicio de los derechos ARCO protegiendo la información reservada y los datos personales, cumpliendo con la normatividad en la materia y buscando satisfacer a los usuarios en el servicio brindado."								
Elemento de la política de calidad	Estrategias	Acciones	Indicadores	Metas	Forma de cálculo	Datos de análisis Año 20__	Resultado de revisión del año 20__	
					Cobertura			
					Responsable y/o subproceso			
Atender y asistir a las entidades y dependencias de la Universidad Veracruzana	Contar con un marco jurídico adecuado, armonizado y acorde con las Leyes 848 y 581 del Estado, así como con sus respectivos lineamientos.	Contar con un documento normativo institucional, que adecue y armonice las actividades, funciones y responsabilidades que deben cumplir la CUTAI, las entidades y dependencias de la UV.	1	Revisión a la normatividad	1.1	Revisar el marco jurídico de la materia, al menos 1 vez al año para identificar y/o elaborar las propuestas de reforma al Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la Universidad Veracruzana en caso de ser necesario.	Si hubo revisión = 100% No hubo revisión= 0%	
	Brindar asesoría y capacitación en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.	Programar la calendarización de asesorías a sujetos obligados y/o responsables de sistemas de datos personales para el cumplimiento de sus obligaciones.	25	Asesoría y capacitación	25.1	Cumplir con el 100% del calendario de asesorías y capacitación programadas para el año en curso. (Las cancelaciones de éstas por causas ajenas a la Coordinación, no serán consideradas en la evaluación)	Total de asesorías brindadas /total de asesorías programadas)*100= % total de cumplimiento del programa anual de asesoría y capacitación	
						Calendario de revisiones por la Dirección		
						Secretaría Técnica		
						Calendario de asesorías y capacitación		
						Secretaría Técnica		



Universidad Veracruzana
 Coordinación Universitaria de Transparencia,
 Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

Sistema de Gestión de Calidad

Objetivo de Calidad e Indicadores de Gestión
 CT-GE-OT-02

Elemento de la política de calidad	Estrategias	Acciones (Objetivos Nivel 2)	Indicadores	Metas (Objetivo Nivel 3)	Forma de cálculo	Datos de análisis Año 20__	Resultado de revisión del año 20__
					Cobertura Responsable y/o subproceso		
Cumplir conjuntamente los requerimientos legales para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios	Garantizar el derecho de toda persona a acceder a la información generada, obtenida, adquirida, transformada o conservada por cualquiera de las Entidades y Dependencias de la Universidad.	Hacer pública la información enviada por los Sujetos Obligados como Obligaciones de Transparencia en la Página de Transparencia y Acceso a la Información.	2 Volumen de publicación de información	2.1 Publicar el 90% de la información enviada por los S.O. en un plazo no mayor a 5 días hábiles	(O.T. publicadas antes de 5 días/Total de O.T. publicadas) * 100= Porcentaje de O.T. publicadas por el Área de Transparencia Formato CT-GE-F-25 Control de publicación de obligaciones Área de Transparencia		
	Proveer los recursos necesarios para que toda persona pueda tener acceso a la información pública institucional solicitada y/o publicada de oficio, oportunamente	Contar con un sistema electrónico para el acceso a la información.	3 Volumen de recepción por Sistema Mkatsiná	3.1 Recibir por Mkatsiná el 80% de las solicitudes de acceso a la información	(Total de solicitudes registradas en Mkatsiná - Solicitudes capturadas en Mkatsiná provenientes de otros sistemas electrónicos / Total de solicitudes registradas en Mkatsiná) *100 = % Total de solicitudes recibidas en Sistema Mkatsiná. Solicitudes registradas en Sistema Mkatsiná Área de Acceso a la Información		
	Contar con una página electrónica de Transparencia y Acceso a la Información.	4 Total de visitantes a la página electrónica de CUTAI	4.1 Incrementar semestralmente el número de visitantes a la página respecto al año inmediato anterior en 5%.	(Total visitantes a la página semestre actual/ Total visitantes a la página semestre inmediato anterior) -1 *100 = % de incremento en visitantes a la página Reporte de visitantes a la página que envía la DGTI Área de Transparencia			



Objetivo de Calidad e Indicadores de Gestión

CT-GE-OT-02

Elemento de la política de calidad	Estrategias	Acciones (Objetivos Nivel 2)	Indicadores	Metas (Objetivo Nivel 3)	Forma de cálculo		Datos de análisis Año 20__	Resultado de revisión del año 20__
					Cobertura	Responsable y/o subproceso		
Brindar atención a los usuarios que soliciten el acceso a la información pública institucional mediante procedimientos sencillos, expeditos y gratuitos; dentro del plazo establecido por la normatividad	Atender las solicitudes de acceso a la información que reciba y darles respuesta a los solicitantes en un plazo no mayor al permitido por la normatividad.	5	Porcentaje de solicitudes atendidas	5.1	Atender el 100% de las solicitudes recibidas	$\frac{\text{((Solicitudes respondidas + orientadas + notificación de inexistencia + notificación negativa + en proceso + canceladas + desechadas) / (Total de solicitudes recibidas en CUTAI)) * 100 = \% \text{ de solicitudes atendidas.}}{\text{Solicitudes recibidas en la CUTAI de manera personal, Sistema Mkatsiná o Sistema Infomex}}$ Área de Acceso a la Información		
			Tiempo de atención por parte de la CUTAI	6	Turnar a los Sujetos Obligados el 90% de las solicitudes de acceso a la información en un plazo no mayor a 3 días hábiles	$\frac{\text{(Total de solicitudes turnadas a los S.O. en un plazo ≤ a 3 días hábiles / Total de solicitudes turnadas a los S.O.) * 100 = \% \text{ Tiempo de atención por parte de la CUTAI.}}{\text{Solicitudes recibidas en la CUTAI de manera personal, Sistema Mkatsiná o Sistema Infomex}}$ Área de Acceso a la Información		
			Compromiso de los Sujetos Obligados	7	Lograr que el 80% de los Sujetos Obligados respondan las solicitudes de acceso en un plazo no mayor a 10 días hábiles, posteriores a su recepción.	$\frac{\text{((Respuestas de los S.O en un plazo ≤ a 10 días hábiles) / (Total de respuestas de los S.O – Total de solicitudes con prórroga)) * 100 = \% \text{ Nivel de compromiso de los S.O}}{\text{Solicitudes turnadas a los S.O.}}$ Área de Acceso a la Información		



Universidad Veracruzana
 Coordinación Universitaria de Transparencia,
 Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

Sistema de Gestión de Calidad

Objetivo de Calidad e Indicadores de Gestión
 CT-GE-OT-02

Elemento de la política de calidad	Estrategias	Acciones (Objetivos Nivel 2)	Indicadores	Metas (Objetivo Nivel 3)	Forma de cálculo	Datos de análisis Año 20__	Resultado de revisión del año 20__
					Cobertura Responsable y/o subproceso		
			8 Tiempo de entrega de respuesta al solicitante	8.1 Entregar al solicitante el 90% de respuestas en un plazo no mayor a 3 días hábiles, revisando previamente que las respuestas de los S.O. cumplan con los requisitos para su entrega.	((Total de solicitudes respondidas a los solicitantes en un plazo ≤ a 3 días hábiles posteriores a la última respuesta o complemento de los SO / Total de solicitudes respondidas a los solicitantes) *100 = % Porcentaje de solicitudes respondidas en un plazo no mayor a 3 días hábiles. Respuestas de los S.O. a las solicitudes de acceso a la información Área de Acceso a la Información		
		Dar respuesta a las solicitudes de acceso en un plazo no mayor a 10 días hábiles.	12 Tiempo total de atención al trámite de la solicitud	12.1 Lograr responder y orientar el 80% de las solicitudes de acceso de los usuarios, en un plazo no mayor a 10 días	((Total de solicitudes respondidas y orientadas en un plazo ≤ a 10 días hábiles) / Total de solicitudes respondidas y orientadas) *100 = % de solicitudes respondidas en un plazo ≤ a 10 días hábiles Total de respuestas entregadas a los solicitantes Área de Acceso a la Información		
	Proveer el acceso al ejercicio de los derechos ARCO a satisfacción del usuario dentro el plazo establecido por la normatividad.	Atender las solicitudes de acceso, rectificación, corrección u oposición de datos personales y darles respuesta a los solicitantes en un plazo no mayor al permitido por la normatividad.	26 Porcentaje de solicitudes atendidas	26.1 Atender el 100% de las solicitudes recibidas	((Solicitudes respondidas + en proceso + canceladas + desechadas) / (Total de solicitudes recibidas en CUTAI)) *100 = % de solicitudes atendidas. Solicitudes recibidas en la CUTAI de manera personal Área de Transparencia y ejercicio de derechos ARCO		



Objetivo de Calidad e Indicadores de Gestión

CT-GE-OT-02

Elemento de la política de calidad	Estrategias	Acciones (Objetivos Nivel 2)	Indicadores	Metas (Objetivo Nivel 3)	Forma de cálculo		Datos de análisis Año 20__	Resultado de revisión del año 20__
					Cobertura			
					Responsable y/o subproceso			
	Atender todos los recursos de revisión que interpongan los solicitantes a la UV ante el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información (IVAI).	Substanciar adecuadamente todos los recursos de revisión en los plazos señalados por la normatividad.	9	Resolución de recursos de revisión	9.1	Lograr que el 80% de los recursos de revisión interpuestos a la UV, obtengan un fallo favorable por parte del IVAI.	(Total de recursos con fallo favorable/ Total de recursos de revisión interpuestos)*100 = % de recursos con fallo favorable a la UV Recursos de Revisión interpuestos ante la IVAI a la UV Secretaría Técnica	
	Establecer procedimientos funcionales para atender los requisitos legales en materia de Transparencia y Acceso a la Información.	Otorgar protección y resguardo a la información que soliciten los SO se clasifique como reservada o confidencial mediante acuerdo Rectoral.	14	Porcentaje de atención a las propuestas de clasificación de información Atención a propuestas de clasificación de los S.O.	14.1	Atender el 90% de las propuestas de clasificación al Comité para su aprobación o rechazo.	(Total de propuestas turnadas al Comité+ Total de propuestas con observaciones/ Total de propuestas recibidas)*100=Porcentaje de atención a las propuestas de clasificación de los S.O. Propuestas de clasificación de información recibidas en la CUTAI Secretaría Técnica	
		Publicar información vigente dentro de cada una de las Obligaciones de Transparencia que señala el RTAIUV	15	Porcentaje de cobertura de obligaciones de transparencia	15.1	Lograr que el 100% del total de Obligaciones de Transparencia que señala el Reglamento, tengan información publicada.	(Total de fracciones con información publicada/ Total de fracciones que marca el Reglamento)*100= % de fracciones con información Información publicada en el apartado de Obligaciones de Transparencia de la pág. Web de la CUTAI Área de Transparencia	



Objetivo de Calidad e Indicadores de Gestión
 CT-GE-OT-02

Elemento de la política de calidad	Estrategias	Acciones (Objetivos Nivel 2)	Indicadores	Metas (Objetivo Nivel 3)	Forma de cálculo		Datos de análisis Año 20__	Resultado de revisión del año 20__
					Cobertura	Responsable y/o subproceso		
	Reportar las actividades realizadas, a las instancias encargadas de evaluar nuestro cumplimiento de la Ley.	Reportar al IVAI las actividades realizadas en materia de acceso a la información, clasificación y protección de datos personales.	16 Cumplimiento de informes	16.1	Cumplir al año con la entrega 2 informes de Acceso, 2 informes de Clasificación y 1 de Protección de Datos Personales al IVAI.	(Total de informes entregados/ Total de informes requeridos por IVAI) * 100= Porcentaje de cumplimiento Informes reportados al IVAI Secretaría Técnica y Área de Acceso a la Información		
		Presentar anualmente un informe de labores al H. Consejo Universitario	17 Presentación de informe	17.1	Cumplir con la entrega del informe de labores anual	Entrega de informe Si=100% No=0% Informes presentados al H. Consejo Universitario Titular de la Coordinación		
Mejorar continuamente	Cumplir con la mejora continua del Proceso de Transparencia y Acceso a la Información para satisfacción de nuestros usuarios	Elaborar y gestionar el programa de inducción y capacitación para el personal de nuevo ingreso a la CUTAI.	18 Porcentaje de cumplimiento del programa de inducción capacitación	18.1	Completar en un 100% el programa de inducción en un plazo no mayor a 3 meses una vez que ha ingresado a la Coordinación. Lograr que el 100% de los cursos programados anualmente para el personal, se cumplan.	(Total de cursos a los que se asistió/total de cursos programados)*100= Total de cumplimiento del programa anual de capacitación Programa de capacitación anual para el personal Área de Control y Seguimiento		
		Programar y realizar las auditorías internas y externas al SGC de la CUTAI.	19 Porcentaje de cumplimiento del programa de auditorías al SGC	19.1	Realizar al menos 1 auditoría interna al año	(Total de auditorías internas realizadas/Total de auditorías internas programadas)*100= % de cumplimiento del programa anual de auditoría internas Calendario anual de revisión por la Dirección Área de Control y Seguimiento		



Universidad Veracruzana
 Coordinación Universitaria de Transparencia,
 Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

Sistema de Gestión de Calidad

Objetivo de Calidad e Indicadores de Gestión
 CT-GE-OT-02

Elemento de la política de calidad	Estrategias	Acciones (Objetivos Nivel 2)	Indicadores	Metas (Objetivo Nivel 3)	Forma de cálculo		Datos de análisis Año 20__	Resultado de revisión del año 20__	
					Cobertura	Responsable y/o subproceso			
				192	Realizar al menos 1 auditoría externa al año	(Total de auditorías externas realizadas/Total de auditorías externas programadas)*100= % de cumplimiento del programa anual de auditoría externa Calendario anual de revisión por la Dirección Área de Control y Seguimiento			
		Establecer acciones de mejora al proceso de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales como resultado de su medición y análisis.	20	Porcentaje de cumplimiento de las acciones de mejora	20.1	Lograr el 80% del cumplimiento de cada acción de mejora que hayan establecido en cada una de las áreas	Σ de % de cumplimiento de cada acción de mejora del área Acciones de mejora de cada una de las Áreas Áreas de: Acceso, Transparencia, Secretaría Técnica		
Fortalecer la credibilidad y confianza	Fomentar la cultura del manejo público de información con difusión a la comunidad universitaria y a la sociedad en general	Programar la calendarización de actividades de difusión a alumnos y sociedad en general	21	Porcentaje de cumplimiento de calendario de promoción	21.1	Lograr que el 80% de las actividades programadas en el calendario anual, se cumplan.	(Total de actividades realizadas/Total de actividades programadas)*100= % de cumplimiento del programa anual de promoción Total de eventos programados en el Calendario de Promoción Área de Transparencia		
		Aplicar el uso de la tecnología y las redes sociales para la comunicación con la comunidad universitaria y la sociedad en general.	23	Presencia en red social Twitter	23.1	Contar al semestre con 100 seguidores en Twitter	Total de seguidores del semestre a evaluar Twitter, total de seguidores Área administrativa		
			24	Presencia en red social	24.1	Contar al semestre con 30 contactos a los que "les gusta"	Total de "me gusta" del semestre a evaluar		



Universidad Veracruzana
 Coordinación Universitaria de Transparencia,
 Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

Sistema de Gestión de Calidad

Objetivo de Calidad e Indicadores de Gestión
CT-GE-OT-02

Elemento de la política de calidad	Estrategias	Acciones (Objetivos Nivel 2)	Indicadores	Metas (Objetivo Nivel 3)	Forma de cálculo	Datos de análisis Año 20__	Resultado de revisión del año 20__
					Cobertura Responsable y/o subproceso		

			Facebook	la página de la CUTAI en Facebook	Facebook, total de "me gusta" Área administrativa		
--	--	--	----------	-----------------------------------	--	--	--

Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
1	Febrero - Marzo 2011	Todo	-Se redefinió la política de calidad y se determinó usar la misión como el objetivo de calidad, del cual se desprenden estrategias, acciones, metas e indicadores de gestión con su fórmula de cálculo.
2	25-Abril-12	Título	-Se agrega en el título del documento "e Indicadores de Gestión" y se incluyen las celdas Metas, Indicadores, Forma de cálculo, Cobertura, Frecuencia y Responsable.
3	Agosto 2012	Indicadores de Acceso, Transparencia, Promoción y Clasificación	-Se modificó la estructura del documento, para convertir en estrategias las acciones y plantear metas acordes a cada acción. -Se modificaron algunas fórmulas en los indicadores señalados, su frecuencia de recolección y revisión. -Se modificaron algunas metas de los indicadores de Promoción -Se incluyeron indicadores para medir el uso y avance de redes sociales
4	08 enero 2013	Objetivo de calidad y encabezado	-Se actualiza el objetivo de calidad, conforme a la modificación hecha a la misión de la CUTAI considerando la reforma normativa y los derechos ARCO. -Se actualizó el nombre de la Coordinación de acuerdo a la reforma aprobada al Estatuto Gral., que agrega la Protección de Datos Personales.
5	15 enero 2013	Política de calidad	-Se actualiza la política conforme a la actualización reciente a la misma (revisión 3).
6	16 Mayo 2013	Indicadores 3, 11 y 20	-El indicador de nombre Índice de atención por Sistema Mikatsiná se cambió por volumen de recepción por Sistema Mikatsiná -En el indicador Índice de satisfacción con el servicio en el Área de Acceso a la Información, se cambió la frecuencia de recolección, decía Por cuestionario aplicado, se cambia por encuesta respondida. En la fórmula de cálculo decía Total de usuarios que respondieron excelente se cambió por "satisfechos y muy satisfechos" -Se eliminó la acción de Elaborar un Plan de Mejora anual, para el SGC y su respectivo indicador y meta etc. -Se modificó el indicador Porcentaje de cumplimiento de los Planes de Mejora, para que cada área reporte el avance de su cumplimiento para lograr la meta por cada una, no en función de la sumatoria del cumplimiento de



Universidad Veracruzana
 Coordinación Universitaria de Transparencia,
 Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

Sistema de Gestión de Calidad

Objetivo de Calidad e Indicadores de Gestión
 CT-GE-OT-02

Elemento de la política de calidad	Estrategias	Acciones (Objetivos Nivel 2)	Indicadores	Metas (Objetivo Nivel 3)	Forma de cálculo	Datos de análisis Año 20__	Resultado de revisión del año 20__
					Cobertura		
					Responsable y/o subproceso		
7	23 octubre 2014	Lo descrito en siguiente columna	<p>todos los planes de mejora de la Coordinación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambió la política de calidad - Se elimina la columna de frecuencia de recolección y revisión. Esta será una vez al año. - Se integra la columna forma de cálculo con la columna de cobertura; se unen los elementos de la política "satisfacer necesidades" con "cumplir requerimientos", se agrega el elemento atender y asistir a las entidades y dependencias. - Se agrega la columna resultado de revisión anual. - Se agrega lo relacionado con la Protección de Datos Personales - Se separó la capacitación de la promoción y difusión. Se incluyó el indicador 25, la meta 25.1. y su respectiva estrategia y acción. <p>Se eliminaron las siguientes metas e indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2.2 Incrementar en 30% el total de la información publicada respecto al total publicado en el mismo semestre del año anterior - Indicador 10: Índice de satisfacción con el servicio en el Área de Transparencia; Meta: 10.1, Lograr que el 100% de los usuarios que respondieron el cuestionario, desee consultar la información publicada en el apartado de Obligaciones de Transparencia de la Página electrónica de la CUTAI. - Indicador 11: Índice de satisfacción con el servicio en el Área de Acceso a la Información. Meta: 11.1: Lograr que el 80% de los usuarios que respondieron la encuesta estén satisfechos y muy satisfechos con el servicio brindado para su solicitud - Indicador 13: Cumplimiento de los Sujetos Obligados. Meta 13.1: Lograr que el 30% de los Sujetos Obligados reporten semestralmente los ficheros de datos personales a su cargo. - Indicador 22: Cumplimiento. Meta 22.2: Revisar los instrumentos de pro- moción al menos 1 vez al año (Cartel, tríptico, etc.) <p>Se modifican las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Otorgar protección y resguardo a la información clasificada como reservada o confidencial" ahora dice: "Otorgar protección y resguardo a la información que soliciten los SO se clasifique como reservada o confidencial mediante acuerdo Rectoral." - "Contar con un Plan de Mejora anual, para cada una de las áreas de la Coordinación" ahora dice "Establecer acciones de mejora al proceso de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales como resultado de su medición y análisis." - "Elaborar y gestionar el programa de capacitación anual para el personal, ahora dice " de inducción y 				





Universidad Veracruzana
 Coordinación Universitaria de Transparencia,
 Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

Sistema de Gestión de Calidad

Objetivo de Calidad e Indicadores de Gestión
 CT-GE-OT-02

Elemento de la política de calidad	Estrategias	Acciones (Objetivos Nivel 2)	Indicadores	Metas (Objetivo Nivel 3)	Forma de cálculo	Datos de análisis Año 20__	Resultado de revisión del año 20__
					Cobertura Responsable y/o subproceso		
					<p>capacitación para el personal de nuevo ingreso a la CUTAI."</p> <p>Se modificaron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar y programar las auditorías internas y externas al SGC de la CUTAI se actualiza por Programar y realizar las auditorías internas y externas al SGC de la CUTAI. <p>Se modificaron los indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4.1 Responsable, área de promoción, por área de transparencia - 21: Porcentaje de cumplimiento de calendario de promoción, Responsable, área de promoción por área de transparencia - 23: Presencia en red social Twitter cambió de responsable, de área de promoción al área administrativa. - 24: Presencia en red social Facebook cambió de responsable, de área de promoción al área administrativa. - 12, decía: Tiempo de respuesta al solicitante por "Tiempo total de atención al trámite de la solicitud" - 20 y meta 20.1. Porcentaje de cumplimiento del plan de mejora por " de las acciones de mejora" <p>Se modificaron las siguientes metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meta 1.1. se agregó "identificar y/o elaborar" para las propuestas de reforma al Reglamento - Meta 18.1: Lograr que el 100% de los cursos programados anualmente para el personal, se cumplan, ahora dice: Completar en un 100% el programa de inducción en un plazo no mayor a 3 meses una vez que ha ingresado a la Coordinación. 		

Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en vigor
 M.G.C. Nydia Rojano Vázquez Encargada de Control y Seguimiento	 C.P. José Antonio Díaz Ochoa Encargado de la Coordinación	14 de Noviembre de 2014	17 de Noviembre de 2014