



## PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Clave	CT-GE-PP-01
Versión	9

<b>OBJETIVO</b>	Obtener el reconocimiento y el aval del órgano garante a nivel estatal que evalúa a la Universidad Veracruzana (UV) como Sujeto Obligado (SO) de las Leyes 848 y 581 para el Estado de Veracruz por cumplir con la normatividad aplicable en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.											
<b>MISIÓN</b>	"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, fortaleciendo su confianza en la gestión de la Universidad Veracruzana."											
<b>Subproceso</b>	<b>Objetivo</b>	<b>PLANEAR</b>			<b>HACER</b>					<b>VERIFICAR</b>		
		<b>Requisito</b>	<b>Recursos</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Entrada</b>	<b>Especificaciones y/o criterios de aceptación</b>	<b>Doctos. de referencia y apoyo</b>	<b>Registros que genera</b>	<b>Salida</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta(s)</b>	<b>Responsable</b>
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Establecer el mecanismo que se tendrá en la Universidad Veracruzana (UV) a través de la CUTAI para la recepción y trámite de las solicitudes de acceso a la información pública, a petición de la comunidad universitaria y/o de la sociedad en general.	Ley 848 de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. Artículos: 4-6, 11-18, 26-29, 56-74.	<i>Humanos:</i> Personal de CUTAI (Coordinador, Jefe área de acceso al información, Analista de acceso, Apoyo informático, Secretaría Técnica)	Secretaría de Administración y Finanzas  Entidades, Dependencias y otros Sujetos Obligados	Solicitudes de acceso a la información pública  Requisitos normativos de materia de Acceso a la Información	1. Con datos suficientes: nombre del solicitante, domicilio o correo para recibir notificaciones.  2. Claridad en la pregunta  3. No contener palabras ofensivas  4. No soliciten información confidencial o reservada. No contenga datos personales.  5. Correspondencia entre la información solicitada y la respuesta proporcionada.  6. Respuesta completa. Que el SO atienda a todos los cuestionamientos contenidos en la solicitud.  7. Respuesta sin información confidencial o datos personales	<i>Normativos:</i>  - Ley 848 para el Estado de Veracruz - Ley 581 para el Estado de Veracruz - Acuerdos y Criterios emitidos por el IVAI - Lineamientos Grales. de IVAI para:  Clasificar Información Reservada y Confidencial. Catalogar, Clasificar y Conservar los Documentos y la Organización de Archivos. Regular el Procedimiento de Substanciación del Recurso de Revisión.  - Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos de UV  <i>Del SGC:</i>  - Procedimiento de acceso a la información pública - Formato de solicitud de acceso a la información pública - Reportes de Mkatsiná - Registro de orientaciones - Manual de Mkatsiná - Manual de Infomex Veracruz - CD de respaldo de base de datos de Mkatsiná	Solicitud de acceso respondida  Registro de orientaciones  Reportes de Mkatsiná  Correos electrónicos a S.O.  Plan de control del proceso  Registro de control del proceso  Gráfico de control estadístico del proceso	Solicitudes de acceso a la información respondidas  Cumplimiento legal en materia de acceso a la información pública	Número de recursos de revisión interpuestos a UV ante el IVAI, que procedan.  <i>Forma de medición:</i> De los recursos de revisión que interponga el solicitante a la UV, ante el IVAI, se analizará si alguno de estos se deriva de causas como:  a. Indisponibilidad del sistema de acceso a la información Mkatsiná. b. Responder fuera del plazo señalado por la Ley. [si/no] c. Se dio una inadecuada protección de información reservada. [si/no]  <i>Unidad de medida:</i> Recurso de revisión	No tener ningún reporte de fallas o recurso de revisión interpuesto por el solicitante derivado de causas como: a. Indisponibilidad del sistema de acceso a la información Mkatsiná. b. Responder fuera del plazo señalado por la Ley. c. Se dio una inadecuada protección de información reservada.  Lograr responder y orientar el 80% de las solicitudes de acceso de los usuarios, en un plazo no mayor a 10 días.	Jefe del área de Acceso a la Información  Apoyo de acceso a la información
<b>Usuarios del servicio:</b>  Comunidad universitaria y sociedad en general en carácter de solicitantes de acceso a la información  Entidades, Dependencias y otros Sujetos Obligados  IVAI		Decreto 874 que reforma Ley 848 (26 agosto 2013)  Lineamientos generales para:  Reglamentar la operación de las unidades de acceso a la información,  Elaborar Formatos de Solicitudes de Acceso.  Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos de la UV. Artículos: 1-5, 13-19, 64-85; 20-31, 40-53.	<i>Materiales:</i> Mobiliario y equipo de oficina, equipo de cómputo (computadora, impresora, scanner), material de oficina, servicios básicos (luz, agua potable, teléfono, internet). Infraestructura física (espacio de oficina, baños).  Software: SO Windows, Linux, Office, Mkatsiná, Infomex-Veracruz, Adobe Acrobat, Página electrónica de Transparencia y Acceso a la Información, Java Client, McAfee.  <i>Financieros:</i> Presupuesto de Operación Anual (POA)	Dirección General de Tecnología de la Información  Urbanismos Global Services								



## PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Clave  
 Versión

CT-GE-PP-01  
 9

Subproceso	Objetivo	PLANEAR			HACER					VERIFICAR		
		Requisito	Recursos	Proveedores	Entrada	Especificaciones y/o criterios de aceptación	Doctos. de referencia y apoyo	Registros que genera	Salida	Indicador	Meta(s)	Responsable
<b>TRANSPARENCIA</b>  <b>Usuarios del servicio:</b>  Comunidad universitaria y sociedad en general en carácter de visitantes del portal de obligaciones de transparencia de la página web de Transparencia UV  Entidades, Dependencias y otros Sujetos Obligados  IVAI	Establecer el mecanismo mediante el cual la Universidad Veracruzana (UV) ponga a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, la información relacionada con los artículos 8 y 9 de la Ley 848 de Transparencia y Acceso a la información pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave que generen los Sujetos Obligados (SO), de manera pública, periódica, obligatoria, permanentemente y sin que medie solicitud o petición para su acceso.	Ley 848 de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales Artículos: 8-9,  Decreto 874 que reforma Ley 848 (26 agosto 2013)  Lineamientos Generales para publicar y mantener actualizada la información pública  Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos de la UV Artículos: 9-12.	<b>Humanos:</b> Personal de CUTAI (Coordinador, Jefe área de transparencia, Apoyo informático, Asistente administrativo )  <b>Materiales:</b> Mobiliario y equipo de oficina, equipo de cómputo (computadora, impresora, scanner), material de oficina, servicios básicos (luz, agua potable, teléfono, internet). Infraestructura física (espacio de oficina, baños).  <b>Software:</b> SO Windows, Office, Adobe Acrobat, Página electrónica de Transparencia y Acceso a la Información, McAfee.  <b>Financieros:</b> Presupuesto de Operación Anual (POA)	Secretaría de Administración y Finanzas  Entidades, Dependencias y otros Sujetos Obligados  Dirección General de Tecnología de la Información	Información para publicar como Obligaciones de Transparencia  Requisitos legales y reglamentarios	1. Tiempo: al inicio de cada año o dentro de los siguientes 20 días naturales a que surja alguna modificación.  2. Tiempo: al inicio de cada año o dentro de los siguientes 20 días naturales a que surja alguna modificación.  3. Obligatoriedad: No omitir algún concepto determinado por la normatividad.  4. Veracidad: Contar con una certificación que permita asegurar su calidad, oportunidad y confiabilidad.  5. Vigencia: La información debe corresponder al ejercicio fiscal en curso, (Proveer al SO los mecanismos para su actualización.)  6. Libre acceso: En medios electrónicos.  7. Homogeneidad: información conforme al orden de las fracciones del artículo 8 de la Ley 848.  8. Libre acceso: - Puesta a disposición por: medios electrónicos o impresos - En lugares de consulta de entrada libre, accesibles, de fácil identificación y salubres.  9. Congruencia: Todas las información publicada por SO deberá corresponder con sus actividades que realizan o sus áreas de adscripción.  10. Disponibilidad: Permitir su consulta, copia e impresión.  11. Verificación: Revisa que la información fue publicada de acuerdo a lo solicitado y avisa por correo electrónico al SO enviando la liga correspondiente.	<b>Normativos:</b>  Ley 848 para el Estado de Veracruz  Lineamientos Grales. de IVAI  Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos de UV  <i>Del SGC:</i>  Procedimiento de publicación de obligaciones de transparencia  Formato de control de publicaciones de OT  Orden de publicación  Expedientes de los Sujetos Obligados	Formato de control de publicaciones de OT  Orden de publicación  Expedientes de los Sujetos Obligados  Portal de la CUTAI	Obligaciones de Transparencia publicadas conforme a la normatividad  Cumplimiento legal en materia de transparencia	Evaluación al portal de Transparencia por parte del IVAI.  <i>Forma de medición:</i> De cada evaluación que realice el IVAI y reporte de manera oficial a la CUTAI, se considerará el promedio general obtenido en el portal de Transparencia.  <i>Unidad de medida:</i> Evaluación por parte de IVAI	Obtener el valor de 5 puntos de promedio general en cada evaluación que realice el IVAI.	Jefe del área de Transparencia y ejercicio de derechos ARCO



**PLAN DE CALIDAD  
DEL PROCESO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Clave  
Versión

CT-GE-PP-01  
9

Subproceso	Objetivo	PLANEAR			HACER					VERIFICAR		
		Requisito	Recursos	Proveedores	Entrada	Especificaciones y/o criterios de aceptación	Doctos. de referencia y apoyo	Registros que genera	Salida	Indicador	Meta(s)	Responsable
<p><b>PROTECCIÓN DE DATOS</b></p> <p><b>Usuarios del servicio:</b></p> <p>Responsable de Sistemas de Datos Personales de las entidades y dependencias universitarias que cuenten con ellos.</p> <p>Titular de datos personales</p> <p>IVAI</p>	<p>Establecer el mecanismo que seguirá la Universidad Veracruzana (UV) a través de la CUTAI, para garantizar los derechos y el cumplimiento de las obligaciones, responsabilidades y procedimientos que regulen la protección y tratamiento de los datos en su posesión.</p>	<p>Ley 581 para la Tutela de Datos Personales en el Estado de Veracruz Artículos: 10,11,12,13,14, 15,16,17,26,29, 30,31,32,33,34, 35,36,37,38,39 y 40</p> <p>Lineamientos para la Tutela de los Datos Personales 4,5,6,7,8,9,10,11,12. Del 13 al 17</p> <p>Adición de un Título Quinto a los Lineamientos para la Tutela de Datos Personales en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave denominado "De la imposición de sanciones".</p> <p>Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos de la UV Artículos: 31.1-31.9, 55-63</p>	<p><i>Humanos:</i> Personal de CUTAI (Coordinador, Apoyo informático, Secretaría Técnica)</p> <p><i>Materiales:</i> Mobiliario y equipo de oficina, equipo de cómputo (computadora, impresora, scanner), material de oficina, servicios básicos (luz, agua potable, teléfono, internet). Infraestructura física (espacio de oficina, baños).</p> <p>Software: SO Windows, Office, Adobe Acrobat, Página electrónica de Transparencia y Acceso a la Información, McAFEE.</p> <p><i>Financieros:</i> Presupuesto de Operación Anual (POA)</p>	<p>Entidades académicas</p> <p>Dependencias administrativas</p> <p>Responsable (s) de los Sistemas de Datos Personales</p>	<p>Propuesta de creación, modificación o supresión de SDP.</p> <p>Requerimiento legal de supervisar los SDP</p> <p>Registros de las entidades y dependencias (Reporte de registro de SDP ante el IVAI, Declarativa de privacidad, Medidas de seguridad, Documento de seguridad)</p>	<p>I.-Para la formalización requisitos: 1.- Que contenga nombre 2.-Que contenga finalidad y uso 3.- De quien se obtienen 4.- Procedimiento de recopilación 5.-Estructura (Que tipo de datos se recaban) y especificar Modo de Tratamiento 6.- Cesión de datos 7.- Especificar Instancia Responsable: Nombre y Cargo 8.- Plazo de Conservación 9.- Nivel de Protección</p> <p>II.- Que efectúen el Registro del SDP ante el IVAI y envíen</p> <p>III.-Que elaboren y tengan a la vista: Declarativa de Privacidad, acorde al Modelo publicado por la CUTAI, que contenga Nombre, Finalidad, Nivel y Responsable.</p>	<p><i>Normativos:</i> Ley 581 para el Estado de Veracruz</p> <p>Lineamientos Grales. de IVAI</p> <p>Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos de UV</p> <p><i>Del SGC:</i> Procedimiento para sistema de datos personales</p> <p>Formato de control de propuestas de SDP</p> <p>Formato de control y seguimiento de SDP formalizados</p> <p>Orden de publicación</p>	<p>Acuerdo de formalización de SDP</p> <p>Acuerdo de formalización de SDP</p> <p>Informes a IVAI</p> <p>Supervisión del registro de los Sistemas de Datos Personales en el Registro Electrónico el SDP Veracruz de IVAI.</p> <p>Cumplimiento legal en materia de protección de datos y sistemas de datos personales</p>	<p>Cumplimiento legal</p> <p><i>Forma de medición:</i> ¿Se cuenta con alguna sanción un Responsable de SDP por parte del órgano garante, como resultado de las auditorías que haga a los SDP. [sí/no]</p> <p><i>Unidad de medida:</i> Número de sanciones</p>	<p>Lograr que el 100% de los SDP que identifiquen en las dependencias, se formalicen y registren.</p> <p>Inducir que el 100% de los Sistemas automatizados que estén formalizados y registrados, cuenten con su Documento de seguridad.</p> <p>Coadyuvar a que el 100% de los Sistemas automatizados que estén formalizados y registrados cuenten con su Declarativa de privacidad.</p>	<p>Secretaría Técnica</p>	



## PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Clave  
Versión

CT-GE-PP-01  
9

Subproceso	Objetivo	PLANEAR			HACER					VERIFICAR		
		Requisito	Recursos	Proveedores	Entrada	Especificaciones y/o criterios de aceptación	Doctos. de referencia y apoyo	Registros que genera	Salida	Indicador	Meta(s)	Responsable
<b>EJERCICIO DE DERECHOS ARCO</b>  <b>Usuarios del servicio:</b>  Comunidad universitaria y/o sociedad en general que quieran ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales.  IVAI	Establecer el mecanismo que seguirá la Universidad Veracruzana (UV) a través de la CUTAI, para garantizar los del ejercicio de derechos ARCO.	Ley 581 para la Tutela de Datos Personales en el Estado de Veracruz Artículos: 44-64  Lineamientos para la Tutela de los Datos Personales  Adición de un Título Quinto a los Lineamientos para la Tutela de Datos Personales en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave denominado "De la imposición de sanciones".  Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos de la UV Artículos: 4,32,36,52,55, 58-62	<b>Humanos:</b> Personal de CUTAI (Coordinador, Jefe área de transparencia y ejercicio de derechos ARCO)  <b>Materiales:</b> Mobiliario y equipo de oficina, equipo de cómputo (computadora, impresora, scanner), material de oficina, servicios básicos (luz, agua potable, teléfono, internet). Infraestructura física (espacio de oficina, baños).  <b>Software:</b> SO Windows, Office, Adobe Acrobat, Página electrónica de Transparencia y Acceso a la Información,  <b>Financieros:</b> Presupuesto de Operación Anual (POA)	Entidades académicas  Dependencias administrativas	Solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales  Requisitos legales y reglamentarios	1. Presenta la solicitud el titular de los datos o su representante  2. Presenta identificación oficial  3. Presenta documentación probatoria para rectificación	<b>Normativos:</b>  Ley 581 para el Estado de Veracruz  Lineamientos Grales. de IVAI  Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos de UV  <i>Del SGC:</i>  Procedimiento de ejercicio de derechos ARCO  Formato de Solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales  Formato para el control de solicitudes (folios)	Solicitud respondidas  Expedientes de las solicitudes y sus respuestas	Solicitudes de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales respondidas  Cumplimiento legal en materia de datos personales y el ejercicio de los derechos ARCO	Número de recursos de revisión interpuestos a UV ante el IVAI, que procedan  <i>Forma de medición:</i> ¿Se tiene algún recurso de revisión interpuesto por el solicitante, derivado de causas como:  a. Responder fuera del plazo señalado por la Ley, [si/no] b. Falta de respuesta a una solicitud, [si/no] c. Responder de modo incorrecto  <i>Unidad de medida:</i> Número de sanciones	No tener ningún recurso de revisión interpuesto por el solicitante ante el IVAI por causas como:  a. Responder fuera del plazo señalado por la Ley, [si/no] b. Falta de respuesta a una solicitud, [si/no] c. Responder de modo incorrecto	Responsable del Área de Transparencia y Ejercicio de Derechos ARCO



**PLAN DE CALIDAD  
DEL PROCESO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Clave  
Versión

CT-GE-PP-01  
9

**Histórico de revisiones**

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
1	12/05/2011	Encabezado, Cuadro de Interrelación de Procesos, Requisitos	En el encabezado decía Procedimientos, ahora dice "Alcance a Procedimientos de:" -En los requisitos sólo hacía referencia a los lineamientos para publicar y mantener actualizada la información pública. Se mencionan ahora los Lineamientos Generales emitidos por el IVAI, para contemplar a todos. -En el cuadro de interrelación de procesos decía también la interrelación de procedimientos. Ahora sólo se indican ahí, la interrelación de procesos.
2	14/03/2012	Alcance, Nombre del Proceso, Nombre del Procedimiento de Clasificación, Entradas, Salidas	Se amplía el Alcance del proceso y se agrega Protección de Datos Personales, al nombre del Procedimiento de Clasificación. -Se agrega como entrada la solicitud de acceso o corrección de Datos Personales y como una salida la Protección de Datos personales.
3	23/05/2012	Todos los campos	De acuerdo a la revisión documental por parte del Organismo certificador y atendido los hallazgos reportados y considerando un SGC propio de CUTAI
4	29/01/2013	Objetivo, Requisitos, Proveedores, parámetros de medición y seguimiento, encabezado, alcance.	Se actualizaron estos campos de acuerdo a la Ley 581, la reforma al Estatuto Gral. De la UV y los indicadores y objetivo entrados en vigor el día 18 de enero.
5	06/05/2013	Requisitos	Se incluyeron dentro de los establecidos por la organización, los requisitos definidos en los procedimientos operativos de CUTAI.
6	14/05/2013	Proveedores, Recursos (software), Parámetros de medición	Incluir como proveedor a Urbanismos Global Services quien da programación, mantenimiento y configuración al Sistema Maktasiná. Eliminar del software el Contribute e incluir Windows, Linux, Hermes, Wordpress, Java.
7	Octubre 2014		Todo
8	Diciembre 2014 Febrero 2015		- Modificación de Artículos de Ejercicio de Derechos ARCO, Transparencia, Protección de Datos - Feb/15. Inclusión de los criterios de aceptación para ejercicio de derechos ARCO y protección de datos - Feb/15. Modificación de los criterios de aceptación para el Subproceso de Acceso a la Información Pública
9	27/05/2015	Subproceso Transparencia, criterios de especificación	- Se modificó la redacción del criterio de aceptación Verificación.



Sistema de Gestión de Calidad  
Coordinación Universitaria de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

**PLAN DE CALIDAD  
DEL PROCESO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Clave  
Versión

CT-GE-PP-01  
9

**Firmas de autorización**

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en vigor
M.G.C. Nydia Rojano Vázquez Encargada de Control y Seguimiento	C.P. José Díaz Ochoa Encargado de la Coordinación	01-06-2015	09-06-2015