

PROGRAMA DE TRABAJO

2021-2025

Por una transformación integral



Universidad Veracruzana

Informe Anual del
Proceso: Acceso a la
Información

2023

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

Departamento de Acceso a la Información

19 de enero de 2024

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”





Proceso: Acceso a la Información

Procedimiento: Acceso a la Información

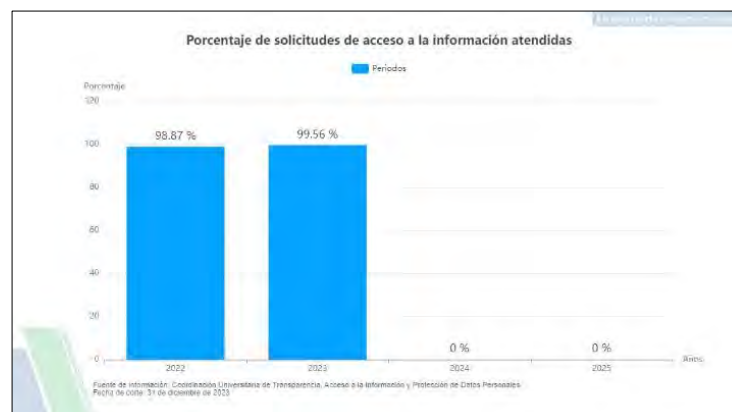
9.1.3. Análisis y Evaluación

De conformidad con el requisito 9.1.3 Análisis y evaluación de la Guía del Sistema de Gestión de Calidad adoptada por la Universidad Veracruzana, se elabora y entrega este informe anual sobre el seguimiento y la medición del Proceso "Acceso a la Información" a mi cargo, atendiendo los puntos relacionados en dicho apartado, como sigue:

a) La conformidad de los servicios

El Departamento de Acceso a la Información, tiene bajo su cargo el procedimiento de Acceso a la Información, que consiste en recibir y atender las solicitudes de acceso a la información que plantean las personas solicitantes respecto de los temas que les son de interés sobre la Universidad Veracruzana.

En el periodo de enero a diciembre del año 2023, se recibieron 903 solicitudes de información, de las cuales 883 fueron atendidas entregando a los solicitantes la respuesta correspondiente, de conformidad con los términos de tiempo y de forma que marca la Ley General de Transparencia, la Ley 875 local de Transparencia y el Reglamento de Transparencia de la Universidad Veracruzana.





b) El grado de satisfacción de los usuarios

El grado de satisfacción de los usuarios se advierte, no precisamente por la opinión de los mismos, toda vez que no se tiene contacto directo con ellos, sino más bien por las inconformidades que puedan derivarse, por la omisión en la entrega de la información solicitada o por la entrega parcial de la misma.

En este sentido los peticionarios pueden activar el medio de impugnación conocido como Recurso de Revisión ante el Órgano Garante, el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (IVAI).

c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV

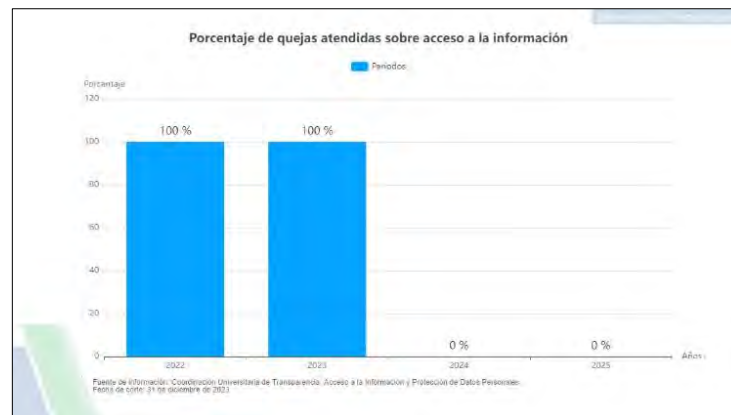
El desempeño y la eficacia del proceso lo medimos teniendo como meta atender el 100% de las solicitudes de acceso a la información que se reciban por parte de las personas solicitantes.

En este caso de las 903 solicitudes de acceso a la información que fueron recibidas, 883 fueron atendidas al 100%, como sigue: 846 se entregó la respuesta con la información solicitada, 12 se notificó la clasificación de información como reservada de manera total, 25 se orientaron ante los sujetos obligados competentes y; 20 continuaron en trámite de gestión para el ejercicio 2023, en función de los tiempos necesarios establecidos en la normatividad para entregar la respuesta.

El indicador que nos ayuda a medir la eficacia en nuestro desempeño y que para este periodo arroja haber logrado la meta del 100% de las solicitudes atendidas es el siguiente:



Indicador	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidas.
Fórmula	$(\text{Número de solicitudes de acceso a la información atendidas} / \text{número de solicitudes de acceso a la información recibidas}) * 100$
Significado	Indica el porcentaje de cumplimiento de solicitudes de acceso a la información atendidas
Periodicidad	Trimestral



Además y con la finalidad de enriquecer este informe, podemos comentar que, en el periodo que se reporta, nos notificaron 29 recursos de revisión interpuestos por solicitantes inconformes, que comparados con las 883 solicitudes de información atendidas, la proporción fue del 3.28% de solicitantes inconformes; sin embargo, una vez que entregamos los informes de justificación correspondientes, al IVAI, este resolvió 25, y de ellos 23, es decir el 92%, resultaron a favor de la Universidad Veracruzana, al confirmar la respuesta entregada al solicitante, en 2 casos se sobreseyó el asunto y sólo en 2, ordenó modificar únicamente el calendario de entrega de la información, lo que da cuenta de la calidad en el cumplimiento normativo en la atención de las solicitudes de información.



En ese sentido y para efectos de dar cuenta de la calidad normativa de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información, se ha incorporado el indicador que mide precisamente la calidad normativa con las que se atienden las solicitudes, esto a partir de las resoluciones con las que se pronuncia y califica el Órgano Garante al sujeto obligado, como sigue:

Indicador	Porcentaje de resoluciones favorables por recursos de revisión presentados por solicitantes de información inconformes.
Fórmula	Número de recursos de revisión por solicitudes de información favorablemente resueltos por el IVAI / Número de recursos de revisión por solicitudes de información notificados * 100
Significado	Indica el porcentaje de solicitudes que se recurrieron, cumpliendo con la calidad normativa de las solicitudes de información al confirmarse con la resolución favorable emitida por el órgano garante.
Periodicidad	Trimestral
	23/25*100=92%

d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz

El Plan de Desarrollo de la Coordinación Universitaria de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (CUTAI), tiene su fundamento en los artículos 4, fracción II, inciso d) y 8 del Reglamento de Planeación de la Universidad Veracruzana y se encuentra alineado a los objetivos, líneas de acción y metas propuestas en el Plan General de Desarrollo 2030 y en el Programa de Trabajo Estratégico 2017 - 2021 "Pertinencia y Pertinencia", aprobado por el Consejo Universitario General.



Por cuanto hace a las funciones y actividades del Departamento de Acceso a la Información que se relacionan con el proceso motivo de la certificación adherido al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana, las acciones derivadas de los objetivos fueron implementadas y las metas alcanzadas, a saber:

Objetivo:

Hacer efectivo el ejercicio del Derecho Humano de Acceso a Información.

Meta específica:

A partir del 2022, atender el 100% de las solicitudes de Acceso a la Información.

Acciones:

Atención a las solicitudes recibidas.

Asesorar a los responsables de las solicitudes en trámite.

Asesorar a la ciudadanía para ejercer su derecho de acceso a información.

Atención a las quejas de acceso a la información.

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Afrontamos eficazmente los riesgos que se presentaron, mediante la aplicación de los controles y acciones estratégicas para el logro de los objetivos y metas institucionales.

En relación al riesgo respecto de las fallas que pudiera presentar la Plataforma Nacional de Transparencia que pudiera provocar la imposibilidad en la atención de las solicitudes de acceso a la información por parte de las Entidades Académicas y Dependencias, así como la entrega a los solicitantes de información, se habilitó el correo electrónico accesoinformacion@uv.mx, así como la entrega de manera personal de las respuestas, el envío de la información generada como respuesta al correo electrónico del solicitante, así como la elaboración del correspondiente reporte de falla al órgano garante.



En relación al riesgo por el desconocimiento en materia de acceso a la información para dar atención a las solicitudes de acceso a la información por parte del personal de las diferentes Entidades Académicas y Dependencias, durante el ejercicio 2023, se otorgaron 449 asesorías telefónicas a la comunidad universitaria en temas relacionados a lo solicitado, la plataforma SISAI 2.0, recurso de revisión y plazos de atención.

El ejercicio del derecho de acceso a la información no está limitado a un número determinado de solicitudes a realizar por parte de los solicitantes, por ello, ante el riesgo de recibir de forma masiva solicitudes de acceso a la información que cual exceda la capacidad de atención por parte de las Entidades Académicas y Dependencias, se ha llevado a cabo un control y seguimiento respecto de esos casos, esto con el fin de atenderlas en tiempo y en forma.

f) El desempeño de los proveedores externos, incluyendo la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones.

La interacción entre la CUTAI y las Dependencias y Entidades Académicas, se realiza en estricto apego al marco jurídico aplicable en materia de Acceso a la Información, así como a aquel aplicable al Sujeto Obligado, con el fin de garantizar y dar cumplimiento al derecho humano del acceso a la información pública, el cual se ha cumplido.

g) La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV

En cuanto a los señalamientos realizados por auditorías internas referentes a oportunidades de mejora, se menciona lo siguiente:



Requisito 6.1. Acciones para abordar los Riesgos y Oportunidades

Con base a lo contenido en el Informe de Auditoría Interna **SGCUV-GE-F-13** de fecha 18 de abril de 2023, de la revisión al diagrama de caracterización **SGCUV-GE-F-18**, se identificó como oportunidad de mejora realizar una revisión de los proveedores y cliente/usuario ya que se advirtió que son los mismos, aun cuando la propia dependencia pueda ser una parte interesada, sin embargo sólo es un operador dentro del proceso. Para su atención, se realizó la adecuación al formato mencionado a fin de atender en tiempo y forma el hallazgo identificado.

h) Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas.

No se generaron no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas.

i) Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de Mejora.

Las oportunidades de mejora que advertimos y dejamos señaladas en el formato "Oportunidades de Mejora", nos darán la oportunidad de generar acciones en lo inmediato, cuyos resultados se verán reflejados como sigue:

I.- Gestionar por correo electrónico las solicitudes de acceso a la información, cuando el servicio de conectividad de la PNT es ineficiente.

Al gestionar las solicitudes de acceso a la información por correo electrónico, en caso de que se presente una intermitencia en la PNT, se asegura la gestión de las solicitudes de acceso a la información con las entidades académicas y dependencias.



II.- Realizar un control interno de las solicitudes de acceso a la información que se reciban.

Al contar con un control de las solicitudes de información que se reciban, y a partir de ésta, se generan estadísticas que integran los informes que debe realizar la Cutai.

ATENTAMENTE
Xalapa, ver., a 19 de enero de 2024

Mtro. Ricardo Amaro Santos
Jefe del Departamento de Acceso a la Información