



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

Universidad Veracruzana

Informe Anual del
Proceso: Derechos
ARCOP

2023

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

Departamento de Datos Personales

19 de enero de 2024

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”



Informe 2023

Procedimiento Ejercicio de Derechos ARCOP

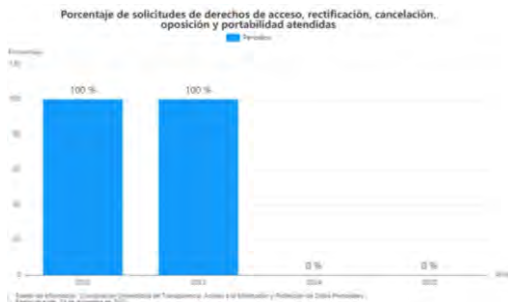
9.1.3 Análisis y evaluación

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 Protección de Datos Personales: **Procedimiento Ejercicio de Derechos ARCOP**, bajo mi cargo, atendiendo los puntos relacionados en dicho apartado, como sigue:

a). - La conformidad de los servicios

El Departamento de Protección de Datos Personales se encarga del Procedimiento para atender las Solicitudes por el Ejercicio de Derechos ARCOP, según lo establecido en los artículos 60 al 82 de la Ley 316 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, vigente en el Estado de Veracruz.

Durante el periodo informado se recibieron 32 solicitudes de derechos ARCOP que se atendieron en tiempo y en forma entregando la información a los titulares de los datos personales, que se entienden satisfechos con la respuesta, ya que no se recibió ningún recurso de revisión donde se presentara la inconformidad por la respuesta.



b). - El grado de satisfacción de los usuarios

El grado de satisfacción de los usuarios se advierte, en primer término por la opinión de los mismos, la cual recabamos en la encuesta de salida y en segundo término por las inconformidades que puedan derivarse de la falta de atención en los términos de la normatividad de la materia, cuando ellos mismos activan los medios de impugnación establecidos por la Ley, en este caso el Recurso de Revisión ante el Órgano Garante, el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (IVAI); sin embargo, como se menciona en el párrafo anterior, en el periodo que se informa, no se recibió Recurso de Revisión alguno.

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

El desempeño y eficacia del proceso pretenden atender oportunamente las solicitudes recibidas por los titulares del Ejercicio de Derechos ARCOP: Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad que acuden directamente a la Coordinación Universitaria de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a presentar la solicitud del derecho que quieren ejercer, acreditando su identidad, según lo establecido en el artículo 68 de la Ley 316 de Protección de Datos Personales.

El indicador que mide la eficacia de este desempeño arroja como resultado, la atención del 100% de las solicitudes recibidas, como sigue:

Indicador	Porcentaje de atención de solicitudes de derechos ARCOP
Fórmula	$(\text{Número de solicitudes de derechos ARCOP atendidas} / \text{número total de solicitudes de derechos ARCOP recibidas}) * 100$
Periodicidad	Mensual
Significado	Indica el porcentaje de atención a solicitudes en materia de derechos ARCOP, recibidas que presenten los titulares de los datos personales en el ejercicio de sus derechos.
Resultado en el periodo que se informa	Todas las solicitudes derechos ARCOP fueron atendidas en tiempo y en forma.

Para medir el proceso, la Encuesta de Satisfacción del Usuario manifestó el 100% de conformidad al recibir un excelente servicio.

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 2021 – 2025 “Por una transformación integral”, aprobado por el Consejo Universitario General.

Por cuanto hace las funciones y actividades del Departamento de Protección de Datos Personales 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 al Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de los datos personales.

Meta específica:

A partir del 2022, atender el 100% de las solicitudes de Derechos Arcop.

Acciones

Atención a las solicitudes recibidas.

Asesorar a los responsables de las solicitudes en trámite.

Asesorar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía para ejercer sus derechos Arcop.

Atención a las quejas de derechos Arcop.

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

Afrontamos los riesgos presentados, principalmente cuando el titular de los datos personales estaba en una ciudad distinta a Xalapa se entregó la información solicitada sin rebasar los 15 días establecidos en la normatividad de la materia. Para ello, se privilegiaron las herramientas tecnológicas y el internet garantizando el ejercicio virtual de los derechos ARCOP a los titulares de los datos personales.

Además, se generó material para los responsables del tratamiento de los datos personales a través de infografías y contenido para redes sociales.

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.

En 2023 no hubo interacción con proveedores externos, ya que, como se indicó en los incisos a y b de este informe, no se recibieron quejas por el ejercicio de los derechos ARCOP, se gestionaron y recibieron los materiales e insumos requeridos.

g). - La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y/o el SGCUV

Este ejercicio nos ha permitido identificar las siguientes oportunidades de mejora:

I.- Sistematización a través del SISAI 2.0 en el turnado de solicitudes de derechos ARCOP a las entidades académicas y dependencias.

II.- Al revisar el diagrama de caracterización (SGCUV-GE-F-18) se encontró que los proveedores y clientes/usuarios son los mismos. No obstante, el enfoque al cliente de ISO 9001 contempla que sus productos o servicios satisfagan los requisitos de los clientes y el valor percibido y el beneficio que le genera. Aunque la propia dependencia pueda ser una parte interesada, sólo es un operador dentro del proceso.

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

Los resultados de las dos auditorías que recibimos y atendimos, esto es la interna y la externa, arrojaron cero No Conformidades.

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

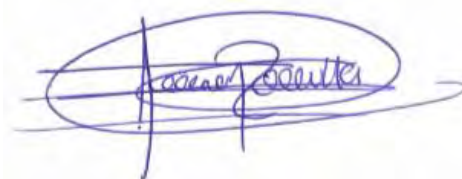
Las oportunidades de mejora que advertimos y dejamos señaladas en el formato “Oportunidades de Mejora”, nos dieron la oportunidad de generar acciones cuyos resultados fueron los siguientes:

1	Sistematización a través del SISAI en el turnado de solicitudes de derechos ARCOP a las entidades académicas y dependencias.	La oportunidad de mejora ya fue atendida, actualmente las solicitudes se turnan a través de la PNT.
2	Al revisar el diagrama de caracterización (SGCUV-GE-F-18) se encontró que los proveedores y clientes/usuarios son los mismos. No obstante, el enfoque al cliente de ISO 9001 contempla que sus productos o servicios satisfagan los requisitos de los clientes y el valor percibido y el beneficio que le genera. Aunque la propia dependencia pueda ser una parte interesada, sólo es un operador dentro del proceso.	Los formatos del proceso están actualizados. La oportunidad de mejora ya fue atendida.

Finalmente, reitero el compromiso que tiene esta Jefatura de Protección de Datos Personales para cumplir con el Sistema de Calidad de la UV y el marco normativo en materia de protección de datos personales.

ATENTAMENTE

Xalapa, ver., a 19 de Enero de 2024



Elizabeth Ramzahuer Villa

Jefa del Departamento de Protección de Datos Personales

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”

www.uv.mx

