

PROGRAMA DE TRABAJO
2021-2025
Por una transformación integral



Universidad Veracruzana

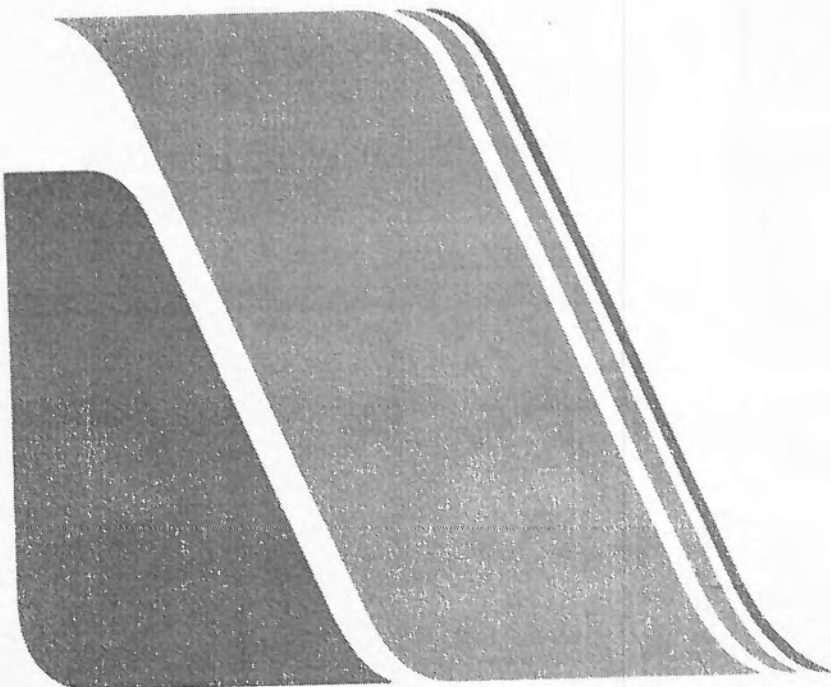
Informe Anual del
Proceso: Protección
de Datos Personales
(ARCOP) | **2022**

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

Jefatura de Protección de Datos Personales

13 de enero de 2023

"Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz"



Proceso de Protección de Datos Personales

Procedimiento: del 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 tiene bajo su cargo el Procedimiento para la atención de las Solicitudes por el Ejercicio de Derechos ARCOP de conformidad con 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 que se informa se recibieron 21 solicitudes de derechos ARCOP las cuales se atendieron en tiempo y en forma entregando la información a los titulares de los datos personales, los cuales se entiende que quedaron satisfechos con la respuesta ya que no se recibió ningún recurso de revisión donde se haya presentado 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 la eficacia del proceso lo medimos teniendo como meta atender oportunamente todas las solicitudes que se reciban por parte de 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 fehacientemente su identidad, en términos de lo establecido en el artículo 68 de la Ley 316 de Protección de Datos Personales antes referida.

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 ARCO fueron atendidas en tiempo y en forma.

La Encuesta de Satisfacción del Usuario, para medición del proceso, manifestó el 100% de conformidad al mencionar haber recibido 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 c) 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 eficazmente los riesgos que se presentaron, principalmente en aquellos casos en donde el titular de los datos personales se encontraba en una ciudad distinta a Xalapa se hizo entrega de la información solicitada sin rebasar el plazo de 15 días establecido en la normatividad de la materia. Para tales efectos, se privilegiaron las herramientas tecnológicas y el internet garantizando el ejercicio de los derechos ARCO, de manera virtual, a los titulares de los datos personales.

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.

Durante 2022 no se tuvo interacción con los proveedores externos, ya que como se indicó en los incisos a(y b) del presente informe, no se recibieron quejas derivado del ejercicio de los derechos ARCOP y en cuanto al suministro de insumos y materiales, se gestionaron y recibieron lo solicitado: reemplazo de equipo de cómputo y 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.- Se tuvo que realizar la revisión de la Plantilla para la Gestión de Riesgos (SGCUV-GE-F-19) en el formato de Excel, ya que en los tres procesos la plantilla para la gestión de riesgos (SGCUV-GE-F-19) que se encuentra en documentos por proceso, no fue legible para lectura aun con aumento zoom.

II.- En la plantilla para la gestión de riesgos (SGCUV-GE-F-19) identificamos los factores de riesgo que dan origen a cada uno de los riesgos descritos, de tal manera que se implementaron los controles necesarios para el manejo de los mismos.

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 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 dieron la oportunidad de generar acciones cuyos resultados fueron los siguientes:

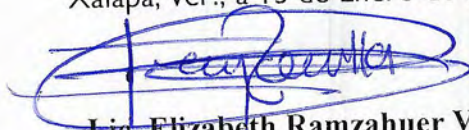
I.- Para la oportunidad de mejora número **I** se realizaron modificaciones a la configuración del formato para que fuera más legible.

II.- Respecto de la oportunidad de mejora **II**, se revisó la plantilla de riesgos incorporando controles más claros para disminuir la posibilidad de un riesgo.

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 13 de Enero de 2023



Lic. Elizabeth Ramzahuer Villa

Jefa del

Departamento de Protección de Datos Personales