



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 06 Fecha: 30/03/12

| | |
|---------------------------|--|
| Administrador de Proceso: | Jefe de la Unidad de Información Jefe del Departamento de Clasificación de Información y Archivos |
| Responsable de Proceso: | Enlace de Información (servidor habilitado) |

| Proceso (0.2) (7.1) | | | |
|--|--|--|---------------------------------|
| Entradas | | Salidas | |
| • Solicitud de Información | | • Información contenida en la respuesta de la solicitud de información | |
| USUARIO | INTERNO | EXTERNO | Proveedor |
| | • Comunidad universitaria | • Sociedad en general | • Enlace de información de |
| Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4)) | | Sociedad en General Administración UAEM | |
| Recursos utilizados (6) | | | |
| Personal (6.2) | Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos | | Ambiente de trabajo (6.4) |
| • Director de Información Universitaria • Jefe de la Unidad de Información • Jefe del Departamento de Clasificación de Información y Archivos Enlace de Información | Computadoras, escritorios, impresoras, mesas de trabajo, sillas, Internet, archiveros, teléfonos, Sistema de Control de Solicitudes de Información del Estado de México (SICOSIEM) entre otros | | Buena iluminación y ventilación |

| Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores | | |
|---|---|--|
| Optimizar los tiempos de respuesta de las solicitudes de información realizadas por la sociedad en general respondiendo oportunamente en un 90% con un tiempo promedio no mayor a 13 días, considerando para ello los siguientes parámetros: • Cuando se trate de información pública de oficio estadística específica e información perteneciente a otro sujeto obligado, el tiempo de respuesta será de 0 a 5 días • Cuando se trate de diversos tópicos, el tiempo de respuesta será 0 a 13 días • Cuando la respuesta implica la clasificación de información, el tiempo de respuesta podrá ser hasta de 29 días Por ello es necesario monitorear permanentemente y analizar los resultados cuatrimestralmente los resultados que permitan tomar acciones oportunas | | |
| Responsable: | Fórmula para medirlo: | Frecuencia de medición: |
| Director de Información Universitaria | % = (Solicitudes cumplidas en el tiempo comprometido/ solicitudes concluidas) x 100 | Mensual con cohorte cuatrimestral |
| Política de la Calidad: | Objetivos generales: | Meta-PRDI/Plan de Desarrollo: |
| Nodos de Responsabilidad Social Universidad Digital | 5.5. Administración ágil y transparente 5.5.1. Proyecto: Ordenamiento y eficiencia administrativa 5.5.1.1. Objetivo | 4.3. Proyecto: Nodos de Responsabilidad Social 4.3.2 Estrategia 26.- Fortalecer la cultura de transparencia y rendición de cuentas |



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 06 Fecha: 30/03/12

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Lograr mayor eficiencia en la aplicación y ejercicio de los recursos financieros y materiales, manteniendo una cultura de transparencia y rendición de cuentas</p> <p>5.6. Gobierno sensible, deporte y cultura física</p> <p>5.6.1. Proyecto: Gobierno con responsabilidad social</p> <p>5.6.1.1. Objetivo</p> <p>a) Promover una gobernabilidad responsable en los espacios universitarios, que impacte en los hábitos cotidianos de los integrantes de la comunidad universitaria, para reafirmar valores, principios y prácticas ciudadanas, que fortalezca la democracia, la seguridad, el buen gobierno, la transparencia, la rendición de cuentas, el compromiso con el cuidado medioambiental y permita el desarrollo de normas de convivencia ética.</p> | <p>entre estudiantes, académicos, investigadores y administrativos</p> <p>4.3.3 Metas</p> <p>16.- Mantener 100% de solicitudes de información atendidas en el sitio de Transparencia y Acceso a la Información</p> |
|--|---|--|

| Requisitos |
|--|
| Requisitos de entrada (0.2) (7.1): |
| Solicitud de información especificando lo que desea conocer y/o modificar, definiendo el medio y la modalidad de entrega: a través del SICOSIEM, copias simples, consulta directa, CD, copias certificadas, disquete 3.5, otro medio |

| Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2) | Requisitos | Criterios de aceptación |
|---|---|---|
| Del usuario | Establecidos en la solicitud de información http://148.215.1.33/sicosiemV2/ | La no interposición del Recurso de Revisión |
| No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio | No aplica | No aplica |
| Legales y reglamentarios | <ul style="list-style-type: none">• Constitución Política de los EUM (Artículo 6° y demás aplicables)• Constitución del Estado Libre y Soberano de México (Artículo 5 y demás aplicables)• Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios• Reglamento de Ley de Transparencia y Acceso a | Cumplimiento con los ordenamientos legales y/o reglamentarios aplicables a la DIU |



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 06 Fecha: 30/03/12

| Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2) | Requisitos | Criterios de aceptación |
|--|---|-------------------------|
| | <p>la Información Pública del Estado de México y Municipios</p> <ul style="list-style-type: none">• Ley de la UAEM (Artículo 2 fracción II y demás aplicables)• Lineamientos para la Aplicación del Fondo de Subsidio a Particulares del Pago de los Derechos Derivados de la Reproducción de Documentos en Ejercicio del Derecho de Acceso a la Información de la Administración Pública Estatal• Lineamientos para la Recepción, Trámite y Resolución de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, Acceso, Modificación, Sustitución, Rectificación o Supresión Parcial o Total de Datos Personales, así como de los Recursos de Revisión que deberán observar los Sujetos Obligados por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios• Lineamientos que Deberán Observar los Sujetos Obligados por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México en la Recepción, Procesamiento, Trámite, Resolución y Notificación de las Solicitudes de Acceso a Datos Personales, así como la Corrección, Sustitución, Rectificación o Supresión Parcial o Total de los Mismos que Formulen los Particulares• Lineamientos para el Manejo, Mantenimiento y Seguridad de los Datos Personales, que se Encuentran en Posesión del Poder Ejecutivo del Estado de México, las Dependencias y Organismos Auxiliares, los Fideicomisos Públicos y la Procuraduría General de Justicia, como Sujetos Obligados de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado De México• Estatuto Universitario de la UAEM (Capítulo Cuarto y demás aplicables)• Lineamientos de Funcionamiento del Comité de Información• Acuerdo de Creación de la Dirección de Información Universitaria (DIU) | |
| UAEM | No aplica | No aplica |

| Interacción de procesos | |
|--|---|
| Proceso (4.1.b) | Interacción (4.1.b) |
| 1. Proceso de actualización del Sitio de Transparencia de la UAEM (Dirección de Información Universitaria) | 1. a) Cuando la información solicitada se encuentre disponible en el Sitio de Transparencia de la UAEM b) Cuando la información solicitada se encuentre desactualizada en el Sitio de Transparencia de la UAEM |





Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 06 Fecha: 30/03/12

| Preservación del producto (7.5.5) | | Propiedad del cliente (7.5.4) | |
|-----------------------------------|--|-------------------------------|--|
| Identificación | Los expedientes se identifican por el número de folio de la solicitud y el folio del recurso de revisión generados por el SICOSIEM | Identificación | No aplica |
| Manipulación y Embalaje: | No aplica | Verificación | No aplica |
| Almacenamientos y Protección: | Los expedientes electrónicos se resguardan en los CPU's de los administradores del proceso así como en el disco duro externo de la DIU y de la Secretaría de Rectoría. Los expedientes impresos se almacenan en carpetas y éstas en cajas debidamente relacionadas numéricamente | Protección | Para los procedimientos presenciales, se capturan los datos en el SICOSIEM y valida el solicitante la información requerida, cada expediente ostenta el carácter de confidencial y/o reservado según corresponda |

| Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3) | | | |
|---|----------------------------------|--|--|
| ¿Qué? | ¿Quién? | ¿Cómo? | ¿Cuándo? |
| <p>El tiempo promedio de respuesta atendiendo al máximo establecido para cada tipo de solicitud considerando los siguientes criterios:</p> <p>1.- cuando se trate de información pública de oficio o perteneciente a otro sujeto obligado el tiempo de respuesta será de 0 a 5 días</p> <p>2.- cuando se trate de diversos tópicos el tiempo de respuesta será de 0 13</p> <p>3.- cuando la respuesta implica clasificación de información el tiempo de respuesta será hasta de 29 días</p> | Jefe de la Unidad de Información | <p>Promedio $= (\sum \text{número de días logrados en las respuestas} \times 100) / \text{La sumatoria del número máximo de días para dar respuesta}$</p> <p>1.- Promedio de días $= \sum \text{número de días de atención} / \text{número de solicitudes atendidas}$</p> <p>$\% = (\text{Promedio de días en que se atendió este tipo de solicitud} \times 100) / \text{el número máximo de días establecidos}$</p> <p>2.- Promedio de días $= \sum \text{número de días de atención} / \text{número de solicitudes atendidas}$</p> <p>$\% = (\text{Promedio de días en que se atendió este tipo de solicitud} \times 100) / \text{el número máximo de días establecidos}$</p> <p>3.- Promedio de días $= \sum \text{número}$</p> | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 06 Fecha: 30/03/12

| | | | |
|---|----------------------------------|--|--|
| | | de días de atención / número de solicitudes atendidas $\% = (\text{Promedio de días en que se atendió este tipo de solicitud} \times 100) / \text{el número máximo de días establecidos}$ | |
| El promedio de días en que se responden las solicitudes | Jefe de la Unidad de Información | $\text{Promedio} = \frac{\sum \text{número de días de atención de las solicitudes}}{\text{número de solicitudes recibidas}}$ | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| El tipo de solicitudes | Jefe de la Unidad de Información | $\% = \frac{[(\text{Número de solicitudes con X}) \times 100]}{\text{número total de solicitudes}}$ X= Pública, Verbal, Acceso a Datos o Corrección de Datos Personales | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| El medio en el que se presenta la solicitudes | Jefe de la Unidad de Información | $\% = \frac{[(\text{Número de solicitudes con X}) \times 100]}{\text{número total de solicitudes}}$ X= Presencial o Electrónica | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| La temática general de la solicitudes | Jefe de la Unidad de Información | $\% = \frac{[(\text{Número de solicitudes con X} \dots n) \times 100]}{\text{número total de solicitudes}}$ X= Convenios, Ingresos y Presupuestos, Gastos en Divulgación y Promoción, Información Docente, Información de Editorial, Convocatorias, Información de Personal, Programas de Estudios, Formas de Titulación, Revalidación de Estudios, Actas de Consejo de Gobierno, Información de Proveedores, Becas, Información en Poder de Otro Sujeto Obligado u otros | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| La temática específica de la solicitudes | Jefe de la Unidad de Información | $\% = \frac{[(\text{Número de solicitudes con X} \dots n) \times 100]}{\text{número total de solicitudes}}$ X= Adquisición de Bienes, Obra Universitaria, Normatividad UAEM, Becas, Estadística (Matrícula, Ingreso, egreso, Titulación, etc.), Convenios, Estructura Organizacional, Planes de Estudio, Catálogo de Puestos y Tabulador Salarial, Finanzas Universitarias, Investigación, Formación Académica, Posgrado, entre otros | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| Espacio Universitario | Jefe de la Unidad de Información | $\% = \frac{[(\text{Número de solicitudes con X} \dots n) \times 100]}{\text{número total de solicitudes}}$ | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes |



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 06 Fecha: 30/03/12

| | | | |
|--|----------------------------------|---|--|
| | | X= Secretaría, Organismo Académico; dependencia, facultad, plantel de la escuela preparatoria, centro universitario o unidad académica profesional | cuatrimestrales |
| Tipo de información en la respuesta | Jefe de la Unidad de Información | % = [(Número de solicitudes con X ... n) × 100] / número total de solicitudes X= Pública, Clasificada Confidencial, Clasificada Reservada, Mixta, Inexistente, En trámite, Se solicitó aclaración y no respondió el solicitante o En poder de otro sujeto obligado | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| Costos generados por reproducción de la información pública | Jefe de la Unidad de Información | % = [(Número de solicitudes con X ... n) × 100] / número total de solicitudes X= Con costo o Sin costo | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| Número de días en que se responde la solicitud | Jefe de la Unidad de Información | Σ días de la etapa X= 0-5, 6-10, 11-15, 16-20, 21-25, 26-ó más ó en trámite | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| Número de días en que da respuesta la dependencia | Jefe de la Unidad de Información | Σ días de la etapa X= 0-5, 6-10, 11-15, 16-20, 21-25, 26-ó más ó en trámite | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| Número de días en que la DIU utiliza para el trámite de la respuesta | Jefe de la Unidad de Información | Σ días de la etapa X= 0-5, 6-10, 11-15, 16-20, 21-25, 26-ó más ó en trámite | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |

| Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4) | | | |
|--|---|--|--|
| ¿Qué? | ¿Quién? | ¿Cómo? | ¿Cuándo? |
| Satisfacción del usuario en cuanto a las respuestas Satisfacción del usuario fundada en cuanto a las respuestas | Jefe del Departamento de Clasificación de Información y Archivo | %= (Números de Recursos de Revisión totales / número total de solicitudes) × 100 %= (Números de Recursos de Revisión a favor del solicitante / número total de solicitudes) × 100 | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| Recursos de Revisión interpuestos por año | Jefe del Departamento de Clasificación de Información y Archivo | Σ Recursos de Revisión interpuestos por año | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| Recursos de Revisión interpuestos por año con cohorte cuatrimestral | Jefe del Departamento de Clasificación de Información y Archivo | Σ Recursos de Revisión interpuestos por año y con cohorte cuatrimestral | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 06 Fecha: 30/03/12

| | | | |
|--|---|--|--|
| Recursos de Revisión por interpuestos dependencia | Jefe del Departamento de Clasificación de Información y Archivo | $\% = (\text{Recursos de Revisión interpuestos a } X / \text{Total de Recursos de Revisión}) \times 100$ $X = \text{Dependencia universitaria}$ | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| Recursos de Revisión por causas de interposición | Jefe del Departamento de Clasificación de Información y Archivo | $\% = (\text{Recursos de Revisión interpuestos por } X / \text{Total de Recursos de Revisión}) \times 100$ $X = \text{incompleta, no entregada, otras}$ | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| Sentido de la Resolución del Recursos de Revisión | Jefe del Departamento de Clasificación de Información y Archivo | $\% = (\text{Recursos de Revisión resueltos en } X / \text{Total de Recursos de Revisión}) \times 100$ $X = \text{a favor del solicitante, improcedente}$ | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |
| Tiempo de atención de la inconformidad: 1.- Número de días en que la DIU envía informe de justificación al INFOEM 2.- Número de días en que notifica el INFOEM la resolución a la DIU 3.- Número de días en que la DIU da respuesta al solicitante 4.- Total de días del Recurso de Revisión | Jefe del Departamento de Clasificación de Información y Archivo | 1.- Σ de días de la etapa 2.- Σ de días de la etapa 3.- Σ de días de la etapa 4.- $\Sigma (1,2,3)$ | Mensualmente (permanentemente) haciendo cohortes cuatrimestrales |

| ETAPA | Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4) | Seguimiento y/o Medición |
|-------|---|--|
| I | Recepción de la solicitud de información | 1.1 El director se asegura de que cumpla con lo establecido en el apartado de requisitos del Plan de Calidad y no se encuentre en los supuestos de clasificación 1.2 Si la solicitud no fuera clara se solicita al petionario aclaración |
| II | Remisión de la solicitud de información al ó los espacio(s) universitario(s) correspondiente(s) | 2.1 Que el enlace de información no presente dudas sobre la información requerida 2.2 En el SICOSIEM se corrobora que el enlace de información dé respuesta a la solicitud en el plazo establecido 2.a. Número de días en que da (n) respuesta l(os) espacio(s) universitario(s) |



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 06 Fecha: 30/03/12

| | | |
|-----|---|---|
| III | Integración de la respuesta | 3.1 Estructurar la respuesta considerando la información proporcionada por el enlace de información |
| IV | Entrega de la respuesta al peticionario | 4.1 Cargar la respuesta en el SICOSIEM a fin de hacerla llegar al peticionario 4.2 Examinar el SICOSIEM a fin de identificar la inexistencia de recursos de revisión 4.3 Examinar el correo institucional a fin de identificar el envío de cédulas de evaluación 4.a Medir la satisfacción del usuario en cuanto a la no interposición del recurso de revisión 4.b Número de días en que se entrega la respuesta al solicitante |
| V | Interposición de recurso de revisión | 5.1 Elaboración del informe de Justificación con base en los argumentos proporcionados por el (los) espacio(s) universitario(s) 5.a Analizar las causas de la interposición del recurso de revisión 5.b Número de días en que se envía informe de justificación al INFOEM |
| VI | Resolución del recurso de revisión | 6.1 Integración y notificación de la respuesta y del informe de cumplimiento (en su caso) 6. a Número de días en que notifica el INFOEM la resolución 6. b Número de días en que se da respuesta y envía el informe de cumplimiento 6. c Analizar las causas del sentido de la resolución en contraposición con las causas de la interposición del recurso de revisión |

| *Producto / Servicio (7.1.c) | Verificación | Seguimiento | Medición | Inspección |
|---|--|--|--|--|
| Respuesta a la solicitud de información | Que la respuesta remitida al solicitante contemple toda la información requerida o se justifique la inexistencia de la misma o su clasificación por parte del Comité de Información de la UAEM | Ver etapa IV de las etapas del proceso | Ver etapa IV de las etapas del proceso | En caso de no cumplir en tiempo con la respuesta el INFOEM podrá realizar un extrañamiento a la Universidad Cuando se interponga el Recurso de Revisión el INFOEM emitirá la resolución correspondiente |

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

| Riesgos en el Proceso (9004) | |
|-----------------------------------|---|
| Riesgos | Plan de acción |
| Falla en el suministro de luz | Solicitar apoyo a un espacio universitario para que nos permita trabajar en sus instalaciones |
| Falla en el servidor del SICOSIEM | Comunicarse con el INFOEM para que revise y restablezca el servidor |



Secretaría de Rectoría
Dirección de Información
Departamento de Vinculación con Dependencias Universitarias
Departamento de Control y Seguimiento del Sistema de Información

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 06 Fecha: 30/03/12

Falla del servicio de internet

Acudir a un Cibercafé

| Revisión Histórica | | | | |
|--------------------|-------------------|---|---------------------------------------|---|
| Número de versión | Fecha de revisión | Revisó (Puesto) | Aprobó (Puesto) | Descripción del cambio |
| 05 | 27/10/11 | RD | Comité de Calidad | Cambio de TEP a Plan de Calidad |
| 06 | 30/03/12 | Jefe de la Unidad de Información y Jefe del Departamento de Clasificación de Información y Archivos | Director de Información Universitaria | Actualización del formato y modificación de la Política de la Calidad |