

Sistema de Evaluación y Acreditación
de la Educación Superior

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Anexo Buenas Prácticas

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE
SAN NICOLÁS DE HIDALGO



Directorio de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Dra. Yarabí Ávila González

Rectora

Dr. Javier Cervantes Rodríguez

Secretario General

Dr. Antonio Ramos Paz

Secretario Académico

Dr. Edgar Martínez Altamirano

Secretario Administrativo

C. P. Enrique Eduardo Román García

Tesorero

Dr. Miguel Ángel Villa Álvarez

Secretario de Difusión Cultural y Extensión Universitaria

Dr. Raúl Carrera Castillo

Abogado General

Mtra. Ana Delia Quintero Cervantes

Contralora

Dr. Jesús Campos García

Coordinador de la Investigación Científica

Ing. Francisco Octavio Aparicio Contreras

Director de Tecnologías de la Información y Comunicación

M. I. Cindy Lara Gómez

Coordinadora de Planeación, Infraestructura y Fortalecimiento Universitario

Lic. Javier Cervantes Martínez

Secretario Particular

Lic. Nidia Selene Ávalos Quintero

Jefa del Departamento de Transparencia y Acceso a la Información

Dra. Mónica Fulgencio Juárez

Coordinadora General de Estudios de Posgrado

Dr. Jaime Espino Valencia

Coordinador General de Estudios de Licenciatura

Mtra. María de Jesús Martínez Fuentes

Jefa del Departamento de Evaluación y Acreditación

Comité Institucional de Mejora Continua

Dr. Antonio Ramos Paz

Dr. Erwin R. Villuendas González

Dr. Francisco Javier Domínguez Mota

Dr. Francisco Ramos Quiroz

Dr. Jaime Espino Valencia

Dr. Jesús Santillán Gutiérrez

Dr. José Antonio Luna Delgado

Dr. Marco Alberto Valenzo Jiménez

Dr. Salvador Antelmo Casanova Valencia

Dra. Esperanza Meléndez Herrera

Dra. Gabriela López Torres

Dra. Mónica Fulgencio Juárez

Dra. Roxana Farfán Núñez

Dra. Ruth Esperanza Pérez Guerrero

Mtra. Claudia Barriga Gómez

Mtra. María de Jesús Martínez Fuentes

Contenido

DESCRIPCIÓN GENERAL	1
Contexto Institucional	1
Objetivos.....	1
Antecedentes y Evolución	1
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA BUENA PRÁCTICA	3
Estabilidad	3
Replicabilidad	5
<i>Potencial para su aplicación en otras Dependencias o Instituciones.....</i>	<i>5</i>
Autoevaluación.....	7
<i>Indicadores específicos evaluados</i>	<i>7</i>
Aportación	9
METODOLOGÍA DE LA IMPLEMENTACIÓN	11
Planificación y Diseño de la Buena Práctica	11
Participantes involucrados	11
RESULTADOS Y LOGROS	13
Indicadores de Éxito	13
CONCLUSIONES.....	15
Evaluación Crítica de la Buena Práctica.....	15
ANEXOS.....	17

Descripción General

Contexto Institucional

Las peticiones de información son esenciales, ya que promueven la transparencia y aseguran la disponibilidad de datos relevantes, lo que posibilita que la comunidad universitaria y el público en general estén al tanto de las acciones de la administración.

En particular, brindar asesoramiento a aquellos que deseen presentar solicitudes de información les proporciona claridad sobre los datos que buscan y, en ocasiones, les permite mantener su confidencialidad. Este procedimiento simplifica la obtención de información específica necesaria para la investigación, el análisis o el conocimiento del solicitante, fomentando en muchas ocasiones la generación de nuevas ideas.

Objetivos

Los propósitos de la apertura a solicitudes de información en ventanilla incluyen la promoción de la transparencia al buscar acceder a datos que permitan a los ciudadanos entender las acciones y decisiones tomadas, así como la rendición de cuentas para que los ciudadanos y la sociedad puedan supervisar y evaluar las acciones de las autoridades universitarias.

Asimismo, se busca contribuir a la investigación al proporcionar datos para investigadores y académicos, promoviendo avances en el conocimiento y la comprensión de diversos temas.

Simultáneamente, los objetivos de la asesoría para presentar solicitudes de información en ventanilla son asegurar que los solicitantes comprendan el proceso, garantizar que se les proporcione la información relevante para sus necesidades y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales.

Además, la asesoría busca facilitar el acceso eficiente a la información y empoderar a toda la comunidad para ejercer su derecho constitucional a la información de manera informada y efectiva.

Antecedentes y Evolución

La génesis de la utilidad de las solicitudes de información a través de ventanilla y la asesoría para su presentación tiene sus raíces en la necesidad de mejorar la accesibilidad y

eficiencia en la obtención de datos. Este enfoque se ha desarrollado como respuesta a la creciente demanda de ciudadanos, la comunidad universitaria y otros interesados en obtener información específica, con el objetivo de simplificar el proceso de archivo y localización de expedientes. Al ofrecer un canal directo y eficaz, las solicitudes por ventanilla han demostrado facilitar la transparencia y proporcionar mayor certeza al solicitante, fortaleciendo así la relación entre la administración y la sociedad al agilizar el flujo de información de manera más accesible y comprensible.

Desde su establecimiento en 2004, el Departamento de Transparencia y Acceso a la Información se encarga de recibir y gestionar las solicitudes de información que ingresan por ventanilla (en formato físico y por correo electrónico) y a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (en formato electrónico). Sin embargo, a partir de 2016 se inició la práctica de registrar las solicitudes por ventanilla en la Plataforma Nacional de Transparencia para llevar un control más detallado, recibiendo un total de 71 solicitudes ese mismo año.

La evolución de las solicitudes de información por ventanilla ha experimentado cambios significativos con los avances tecnológicos; inicialmente, este proceso implicaba visitar físicamente una ventanilla y, en la mayoría de los casos, interactuar con personal inexperto en un área novedosa donde la entrega de información era la única meta, siendo prácticamente incapaces de proporcionar asesoría al solicitante para la presentación de solicitudes de información, lo que conllevaba en muchos casos a respuestas negativas por parte de la autoridad universitaria.

No obstante, el auge de las tecnologías ha llevado a las unidades de Transparencia de los diversos Sujetos Obligados y a los Institutos Garantes a migrar hacia el uso de plataformas en línea, facilitando no solo la presentación de solicitudes sino también su registro en la Plataforma Nacional de Transparencia, aliviando la carga, colaborando con el proceso y acelerando los tiempos de respuesta.

La digitalización de este proceso ha ampliado su alcance, permitiendo a los ciudadanos acceder a la información desde cualquier lugar y resolver cualquier duda adicional por correo electrónico, incluso adjuntando la información que estén solicitando en ese mismo medio.

Características Generales de la Buena Práctica

Estabilidad

Para asegurar la estabilidad administrativa de las solicitudes de información en ventanilla y proporcionar la asesoría adecuada según las necesidades del solicitante, es esencial establecer procedimientos transparentes y sistemas eficaces que permitan recibir, procesar y responder a las solicitudes de manera puntual. Además, resulta fundamental capacitar al personal encargado de gestionar estas solicitudes para asegurar su cumplimiento de acuerdo con las normativas vigentes en materia de transparencia. Este enfoque no solo fortalece la confianza de los ciudadanos en el proceso, sino que también garantiza la veracidad de la información proporcionada..

Periodo de implementación

Desde su establecimiento en 2004, el Departamento de Transparencia y Acceso a la Información siempre ha destacado por brindar apoyo a los solicitantes, guiándolos en la obtención de la información que desean y aclarando situaciones en las que no son la autoridad competente para recibir ciertos tipos de solicitudes.

Posteriormente, a partir de 2016, se introdujo por primera vez el registro de las solicitudes de información en la Plataforma Nacional de Transparencia; esta práctica se ha revelado como una herramienta eficaz para localizar los expedientes generados por la dependencia y verificar el cumplimiento de plazos para respuestas, así como para solicitar medidas como prevenciones, ampliaciones o reservas de información, entre otras acciones.

Impactos Positivos Identificados

- Mejora en la rapidez de respuesta en las solicitudes, gracias a la clara definición de plazos.
- Mayor eficiencia en la gestión de la información y accesibilidad mejorada, permitiendo a los solicitantes aclarar dudas o presentar solicitudes desde cualquier ubicación.
- Reducción de la carga administrativa para diversas unidades universitarias, al realizar todo a través de enlaces que informan al titular y recopilan información, aliviando la carga y facilitando una gestión más ágil y efectiva.

- Fortalecimiento de la transparencia, aumentando la visibilidad y accesibilidad de los datos, lo que fomenta la confianza ciudadana en las instituciones.
- Empoderamiento ciudadano a través de la orientación que capacita al solicitante para realizar solicitudes más informadas, simplificando el proceso y fortaleciendo su capacidad para ejercer su derecho constitucional a la información.
- Reducción de obstáculos al contribuir a la disminución de solicitudes ambiguas o inadecuadas, asegurando su pertinencia y cumplimiento de requisitos legales. La orientación al solicitante, en línea con los criterios del SAES, se convierte en una buena práctica que promueve una interacción más efectiva y colaborativa entre los ciudadanos y las dependencias universitarias, mejorando la transparencia, garantizando el acceso a la información y fortaleciendo la relación entre la comunidad y la universidad, así como la gestión documental de acuerdo con las normativas y estándares legales.

Replicabilidad

Los elementos fundamentales que posibilitan la reproducción exitosa de esta buena práctica son:

- Difusión de las atribuciones propias del Departamento de Transparencia: al dar a conocer estas atribuciones, se permite que las diversas dependencias canalicen de manera adecuada las solicitudes de información en ventanilla y orienten a los solicitantes hacia la instancia correspondiente para su atención. Esto facilita la comprensión de los procedimientos en esta materia.
- Capacitación y sensibilización: Proporcionar formación continua a los enlaces y compartir buenas prácticas ayuda a sensibilizar a las dependencias sobre la importancia de implementar eficazmente las solicitudes de transparencia que podrían presentar los solicitantes.
- Establecimiento de Normativas Comunes: Se ha trabajado en el desarrollo de normativas comunes, como la regla de que cualquier solicitud de información en formato físico debe ser remitida de inmediato a esta unidad administrativa. Esto permite registrarla de manera adecuada como una solicitud de ventanilla y gestionarla según los procedimientos correspondientes.

Potencial para su aplicación en otras Dependencias o Instituciones

El potencial de aplicación en otras dependencias o instituciones en relación con las solicitudes de información y la orientación a solicitantes en Transparencia representa una valiosa oportunidad para mejorar la eficiencia y efectividad del proceso. Además, fomenta una cultura de transparencia y facilita la participación activa de la comunidad, contribuyendo de manera abierta al desarrollo integral de la institución educativa. Estos beneficios son significativos y pueden abordarse de diversas maneras, tales como:

- Mejora de los canales de comunicación interna: Al recibir una solicitud de información y llevar a cabo el proceso de respuesta, se pueden identificar fortalezas y debilidades en la comunicación interna entre dependencias.

- Mejora continua: Al permitir que la comunidad obtenga información detallada y específica, se contribuye a la identificación de áreas de mejora, fortaleciendo así la calidad de los servicios académicos y administrativos.
- Fomento de una cultura de transparencia: Se promueve la colaboración armoniosa entre diferentes dependencias al compartir datos e información relevante para objetivos comunes.
- Reducción de errores y retrabajo: Organizando la universidad para proporcionar asesorías adecuadas, se minimiza la necesidad de correcciones y retrabajo por parte de las dependencias que responden.
- Optimización de recursos: Asegurando asesorías pertinentes y garantizando que el personal utilice todas las herramientas adquiridas en las capacitaciones, se logra una optimización satisfactoria de los recursos en el puesto de trabajo.

Autoevaluación

Para evaluar la efectividad de la orientación a solicitantes y el desempeño del registro de solicitudes en ventanilla, se emplean indicadores que han demostrado contribuir al mejoramiento. En este sentido, se observa una disminución significativa en el tiempo de revisión de estas solicitudes con el paso del tiempo, ya que las medidas preventivas aplicadas han experimentado una disminución considerable.

Metodologías para la evaluación de la buena práctica

Las metodologías implementadas constituyen las representaciones gráficas constantes que se proporcionan a la titular para identificar las deficiencias del departamento. Se emplean los informes generados por la Plataforma Nacional de Transparencia para evaluar de manera adecuada si se ha respondido dentro del plazo legal establecido. Estos informes están categorizados por colores para una identificación rápida: VERDE indica cumplimiento en tiempo, AMARILLO señala alerta, ROJO indica incumplimiento del plazo, y GRIS indica solicitudes desechadas.

Sin embargo, desde su inicio, hubo inconvenientes al calcular los plazos para responder a las solicitudes de información, lo que generó confusión y una autoevaluación negativa al revisar los informes generados. Con el transcurso del tiempo, se han realizado diversas actualizaciones por parte de los Organismos Garantes que han beneficiado al departamento en la generación de informes, indicadores y gráficos.

Indicadores específicos evaluados

- Evaluación de la calidad de las solicitudes presentadas después de recibir asesoramiento, se examinarán aspectos como la claridad de las preguntas formuladas, la especificidad de la información solicitada y la coherencia en caso de múltiples preguntas en una misma solicitud.
- Tiempo de respuesta, se utiliza el tiempo requerido para procesar y responder una solicitud como un indicador para evaluar la efectividad del registro en la Plataforma Nacional de Transparencia, lo que ayuda a determinar el término real.
- Comparación antes y después, se realiza una comparación del rendimiento con el año anterior inmediato, con el fin de identificar tanto fortalezas como debilidades.

La aplicación de estos indicadores contribuye a lograr una mejora continua en el proceso de procesamiento de las solicitudes de información, dado el aumento constante en la demanda de la población con el tiempo.

Aportación

La relevancia del registro de solicitudes en ventanilla en la Plataforma Nacional de Transparencia y la orientación asociada se considera como una práctica destacada para mejorar los criterios en el sistema de evaluación y acreditación de la educación superior. Se busca frecuentemente fortalecer la guía proporcionada al solicitante y la rapidez con la que se atienden las solicitudes de información. Esto asegura que los solicitantes comprendan y cumplan completamente con la normativa vigente, lo que beneficia a la universidad al proporcionar servicios más eficaces y contar con un personal mejor preparado..

Reflexiones Generadas

Las consideraciones derivadas del departamento resaltan la importancia de la orientación, la retroalimentación y el establecimiento de criterios efectivos para promover la mejora continua y fortalecer la educación superior a través de procesos bien gestionados de evaluación y acreditación.

Dentro de estas reflexiones, se destaca la importancia de la retroalimentación constante de las solicitudes recibidas y del plazo para proporcionar respuestas, ya que esto permite identificar áreas de mejora, ajustar procesos y elevar la calidad. Además, fomenta la participación activa y consciente de todas las dependencias universitarias. Asimismo, se resalta que la transparencia y la claridad son fundamentales para asegurar que todos los involucrados mantengan una relación de confianza con las autoridades de nuestra institución educativa principal.

Propuestas de Mejora

Las sugerencias que se presentan a continuación serán beneficiosas para el departamento de transparencia al mantener una comunicación constante con todas las dependencias y los solicitantes, mejorando así la calidad del servicio:

- Elaboración de guías detalladas: dada la significativa carga de trabajo derivada de la creciente demanda, se propone la creación de guías detalladas, como ejemplo, la Guía de información pública y clasificada, empleada por todos los enlaces para agilizar el tiempo de respuesta.

- Formación continua para el personal: ofrecer capacitaciones tanto para enlaces como para el público en general y el personal de Transparencia garantizará la eficacia continua del servicio proporcionado.
- Sistema de retroalimentación Bidireccional: la continuación de la implementación de un sistema de retroalimentación bidireccional permitirá que enlaces administrativos y peticionarios aclaren dudas de manera satisfactoria y ajusten la orientación según las necesidades y sugerencias de los usuarios.
- Desarrollo de Herramientas tecnológicas: implementar un sitio web más amigable para el usuario y mejorar las plataformas de comunicación interna contribuirá a la eficacia en el procedimiento para responder de manera oportuna.
- Recalcar la importancia de responder en tiempo: aunque la Plataforma Nacional de Transparencia ha sido esencial para el registro y proceso de las solicitudes de ventanilla, se destaca la necesidad de recordar la importancia de que las dependencias respondan dentro del plazo establecido. Este recordatorio se ha vuelto crucial en la evolución constante y la transformación en materia de transparencia.

Metodología de la Implementación

Planificación y Diseño de la Buena Práctica

Al recibir solicitudes de información mediante ventanilla y asignarles un número de expediente interno, se implementó un sistema individualizado de tickets que agilizó y mejoró el proceso de manejo, considerándose una buena práctica que aún se mantiene en uso en la actualidad.

En cuanto al registro de solicitudes en la Plataforma Nacional de Transparencia, inicialmente, se experimentó un déficit, especialmente al ingresar prórrogas. En la mayoría de los casos, el conteo manual de los veinte días no coincidía con la fecha límite para la respuesta que la plataforma generaba automáticamente. Como respuesta a esta situación, se implementó la buena práctica de orientar a los solicitantes y procurar, en la medida de lo posible, evitar solicitar prórrogas mediante prevenciones..

Procesos de Ejecución

El inicio de esta buena práctica se dio al ofrecer asesoramiento relevante a los solicitantes con el fin de evitar la necesidad de enviar advertencias y acelerar el proceso para responder a las solicitudes. Más adelante, por iniciativa del departamento, se implementó la Plataforma de Tickets, conocida como SITAI, lo cual mejoró significativamente el tiempo de respuesta.

Participantes involucrados

Los participantes involucrados son fundamentales para el buen funcionamiento de las buenas prácticas:

- Personal del Departamento de Transparencia de la Universidad Michoacana: son encargados de hacer fluir la información solicitada, de recibir, procesar y contestar toda solicitud que pueda llegar.
- Enlaces de Transparencia de las distintas unidades administrativas e institucionales: son los encargados de procesar la información solicitada en sus dependencias, así como de recopilar y hacer llegar la información solicitada al departamento de transparencia para poder dar respuesta en tiempo y forma.

- Solicitantes: es toda aquella persona física o jurídica que presenta alguna inquietud sobre las acciones de la administración de la universidad, suelen ingresar sus peticiones por medio de la Plataforma Nacional de Transparencia, correo electrónico o ventanilla.
- Organismos Garantes: son los que se encargan de dar mantenimiento a la Plataforma Nacional de Transparencia y también de recibir y procesar las quejas de los solicitantes en el caso de existir alguna inconformidad con la información brindada, entre ellos se encuentra el IMAIP y el INAI.

Resultados y Logros

Indicadores de Éxito

- Tasa de Cumplimiento de Requisitos, se hace una medición de la proporción de solicitudes que cumplen con todos los requisitos establecidos. Una buena orientación debería reflejarse en un aumento de solicitudes correctamente formuladas.
- Reducción de solicitudes incompletas o Incorrectas, con la disminución de las prevenciones de solicitudes que son incompletas o contienen errores sustanciales se obtiene una medición sobre que tan bien se ha instruido la cultura de transparencia en la comunidad.
- Tiempo de Procesamiento de Solicitudes, se evalúa el tiempo necesario para procesar y responder a las solicitudes puesto que un buen manejo de las plataformas y un buen canal de comunicación interna acelera el proceso, ya que las solicitudes son más fáciles de gestionar.
- Nivel de Participación Ciudadana, se hace una medición sobre el aumento en el número de solicitudes presentadas en comparación con años anteriores, ya que con el paso del tiempo los participantes involucrados manejan de manera más efectiva las buenas prácticas.
- Índice de Retorno de Solicitantes, se evalúa la proporción de solicitantes que presentan una queja o un recurso de revisión ante los organismos garantes responsables.

Impacto de la Buena Práctica

La aplicación de la buena práctica de orientar a los solicitantes al presentar una solicitud de ventanilla, registrar las solicitudes en la Plataforma Nacional de Transparencia y utilizar plataformas de comunicación interna entre dependencias puede tener varios impactos positivos, los cuales se detallan a continuación:

- Mejora en la Experiencia del Solicitante: La orientación efectiva reduce la probabilidad de errores y malentendidos por parte de los solicitantes, mejorando su experiencia al facilitar el proceso de presentación de solicitudes.

- **Eficiencia en el Procesamiento de Solicitudes:** El registro de solicitudes en la PNT proporciona una herramienta centralizada para gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de información, optimizando así la eficiencia en el procesamiento y la respuesta a las solicitudes.
- **Transparencia y Acceso a la Información:** La utilización de la PNT refuerza la transparencia al centralizar la información y hacerla accesible al público. Facilita la búsqueda y obtención de información, fortaleciendo el derecho de acceso a la información.
- **Cumplimiento con Normativas de Transparencia:** Al orientar a los solicitantes sobre cómo utilizar la PNT y registrar las solicitudes conforme a las normativas, se promueve el cumplimiento de las regulaciones relacionadas con la transparencia y el acceso a la información.
- **Coordinación Efectiva entre Dependencias:** El uso de la plataforma de tickets como medio de comunicación interna facilita la coordinación entre diferentes dependencias gubernamentales, agilizando la obtención de información y la respuesta a solicitudes, mejorando la eficacia operativa.
- **Consistencia en la Respuesta a Solicitudes:** La orientación y el registro centralizado contribuyen a la consistencia en la forma en que se procesan y responden las solicitudes en todas las dependencias, brindando uniformidad y confianza en el proceso.

Conclusiones

Evaluación Crítica de la Buena Práctica

Relativa a la Orientación a Solicitantes

- Fortalezas
 - ✓ Empodera a los solicitantes al proporcionarles información clara y precisa.
 - ✓ Contribuye a la presentación de solicitudes más efectivas y cumplimiento de requisitos.
- Áreas de mejora
 - ✓ Necesidad de ampliar la accesibilidad de la orientación a través de diversos canales como serían asesorías telefónicas a solicitantes.
 - ✓ Evaluar la efectividad de la orientación a través de retroalimentación continua de los usuarios, poniendo un mensaje de satisfacción al momento de notificarles por correo electrónico.

Relativa al registro de solicitudes de ventanilla en la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT)

- Fortalezas
 - ✓ Centraliza la gestión de solicitudes, mejorando la eficiencia y facilitando el seguimiento. Asegura la transparencia y el cumplimiento normativo al centralizar la información.
- Áreas de Mejora
 - ✓ Evaluar la accesibilidad y usabilidad de la PNT para garantizar una experiencia positiva para los usuarios. Monitorear la actualización tecnológica para adaptarse a cambios y garantizar la seguridad de la plataforma.

Relativo al uso de la Plataforma de Comunicación Interna entre Dependencias

- Fortalezas
 - ✓ Mejora la coordinación y eficacia operativa entre distintas dependencias. Facilita la obtención de información y respuestas coordinadas a las solicitudes.
- Áreas de Mejora

- ✓ Asegurar la seguridad de las plataformas para proteger la confidencialidad de la información. Establecer protocolos claros para la comunicación interna y la gestión de solicitudes compartidas.

Recomendaciones para su Sostenibilidad

- Continuar con programas de capacitación
- Monitorear indicadores de éxito
- Actualización tecnológica constante
- Promover la colaboración institucional
- Desarrollar campañas de concientización periódicas

Relación con Futuras Iniciativas y Proyectos

Anexos

Portal de Transparencia de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo:

<https://www.informacionpublica.umich.mx/>

