

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre de la práctica	Acompañamiento para la tramitación y respuesta de las solicitudes de información		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores		
	Mujeres		
	Niñez		
	Jóvenes		
	Personas migrantes		
	Personas con discapacidad		
	Personas servidoras públicas	X	
	Personas empresarias o emprendedoras		
	Comunidad estudiantil		
	Personas agroproductoras		
	Notarías (os) Públicas (os)		
	Personas indígenas		
	Población en general	X	
	Otro	¿Cuál?	
1.3. Ámbito de aplicación	Estatal	X	
	Municipal		
1.4. Categoría	Atención Ciudadana		
	Mejora de la Gestión Pública		
	Transparencia y Rendición de Cuentas	X	
	Auditoría, Control y Evaluación		
	Compras Gubernamentales		
	Seguridad y Combate a la Corrupción		
	Recursos Humanos		
	Participación Ciudadana y Contraloría Social		
	Responsabilidades		
	Tecnologías de la información		
	Legislación y Normatividad		
	Bienes Patrimoniales		
	Competitividad y Desarrollo Económico		
	Educación y Cultura		
Salud, Trabajo y Previsión Social			
1.5. Año en que inició a operar la práctica	2021-06-22		
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://uptexcoco.edomex.gob.mx	
	Facebook:		
	X (Twitter):		
	Youtube:		

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?
La Universidad Politécnica de Texcoco (UPTex), como Sujeto Obligado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y Municipios (Ley de Transparencia local), consciente de la importancia que reviste el derecho humano de acceso a la información, consignada en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 6º; y en el artículo 5º de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, a través de la intervención directa de la Unidad de Transparencia, brinda asesoría, capacitación y acompañamiento en la gestión de las solicitudes de información de la ciudadanía, presentadas en el Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX) y la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), con lo cual se han abatido las inconformidades interpuestas por las personas solicitantes mediante el Recurso de Revisión se han abatido las inconformidades interpuestas por los ciudadanos, mediante el Recurso de Revisión. Además de brindar orientación en materia de Protección de Datos Personales en la emisión de las respuestas a las solicitudes.

2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?			
La principal problemática que tenía la Unidad de Transparencia fue la negativa de las personas servidoras públicas, en su calidad de Servidoras y Servidores Públicos Habilitados, para entregar información solicitada por la ciudadanía, al momento de ejercer su derecho humano de acceso a la información. Otro problema fue la dilación para emitir la respuesta. Mediante un diagnóstico ejecutivo se detectó que la reticencia obedecía, principalmente, a un desconocimiento supino de la Ley de Transparencia local y la falta de empatía con la ciudadanía. Ante este panorama fue imperativo implementar un acompañamiento total de la Unidad de Transparencia, en la gestión interna del Sujeto Obligado UPTex, que garantizara el cumplimiento de la Ley y la satisfacción plena ciudadana al recibir respuestas a sus solicitudes.			
2.3. Objetivo general de la práctica			
Garantizar el derecho humano de acceso a la información pública, atendiendo los principios de empatía, simplicidad, rapidez y gratuidad.			
2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica			
Garantizar el derecho humano a la información en un tiempo menor al establecido por la Ley de Transparencia local. La persona recibe respuesta a su solicitud de información mediante la expresión documental que obra en archivos, en un periodo menor a diez días hábiles, de acuerdo con las facultades, funciones y competencias que los órdenes jurídicos aplicables mandatan. Se garantiza respuesta cabal a la solicitud sin negativa o dilación. Se concientiza a la persona servidora pública, en su calidad de Servidora o Servidor Público Habilitado, sobre la importancia de transparentar el actuar de la o del servidor público; y se combate la opacidad, privilegiando la rendición de cuentas. Acompañamiento personalizado, con carácter de Servidora o Servidor Público Habilitado, desde la recepción de la solicitud hasta que se entrega la respuesta al ciudadano o ciudadana.			
2.5. ¿Cómo contribuye la práctica en la mejora de los procesos, trámites y servicios de la Administración Pública Estatal			
La ciudadanía recibe información fidedigna del actuar del Sujeto Obligado UPTex en un tiempo récord. La Unidad de Transparencia es garante del cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Además, se garantiza la no conculcación de los derechos humanos de acceso a la información, mediante el acompañamiento personalizado, al personal administrativo encargado de la tramitación de la respuesta, hasta la emisión de la respuesta de Sujeto Obligado a la persona solicitante. La práctica se ha implementado desde 2015, logrando que las y los servidores públicos habilitados sean consientes y empáticos con la ciudadanía, para responder las solicitudes de información como a ellos les gustaría recibirla; cumpliendo los propicios de: simplicidad, rapidez, gratuidad, auxilio y orientación hacia los particulares.			
2.6. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?			
Plataforma SAIMEX interconectada con SIPOT/ Plataforma Nacional de Transparencia, correo institucional y página web institucional de la UPTex.			
2.7. ¿Cuáles son las actividades del proceso, trámite o servicio que se hicieron más eficientes con la incorporación de elementos de Gobierno electrónico para la operación de la práctica?			
El proceso interno para la tramitación de las solicitudes de información, documentadas mediante el Manual de la Unidad de Transparencia de la UPTex, garantiza la eficiencia de la respuesta en un tiempo menor al determinado por la Ley de Transparencia local (10 días). La ley determina que el plazo de tramitación no debe exceder 15 días hábiles. A través de la plataforma de SAIMEX, con sus calendarios electrónicos de recepción y entrega, además del semáforo, permite llevar un control eficiente de los tiempos de respuesta a las solicitudes de información.			
2.8. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Sí No	X	¿Dónde? La tramitación de solicitudes de información a través de la plataforma SAIMEX del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, y a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, es obligatoria por mandato legal para todos los sujetos obligados de la administración pública en un plazo máximo de quince días hábiles.
2.9. Ventajas competitivas de la práctica			
Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta en relación con otras similares		Ventajas que tienen otras prácticas similares	
Reducción del tiempo de respuesta a la ciudadanía, de quince a diez días hábiles. Acompañamiento total de la Unidad de Transparencia al personal administrativo que por su nivel de puesto ha sido designado como Servidora o Servidor Público Habilitado, para dar respuesta a la solicitud en el menor tiempo posible. Reducción de las inconformidades, mediante los recursos de revisión interpuestos ante el Instituto de Acceso a la Información del Estado de México, INFOEM, por parte de la ciudadanía.		La reducción de los tiempos para dar respuesta a la población, y una garantía de satisfacción en las respuestas emitidas.	
2.10. Operación de la práctica			
¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?		¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?	
Se cumplía con el procedimiento descrito en los artículos 162 y 163 de la Ley de Transparencia Local, que dictan: 1) Las Unidades de Transparencia deberán garantizar que las solicitudes se turnen a todas las áreas competentes que cuenten con la información o deban de tenerla de acuerdo a sus facultades, competencias o funciones, con el objeto de que realicen una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada. 2) La unidad de Transparencia debe notificar la respuesta a la solicitud del interesado o interesada en el menor tiempo posible, que no podrá exceder de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de la misma.		Es mediante el artículo 165 de la ley en comento, que brinda la libertad de innovar el procedimiento interno con las buenas prácticas, que es el siguiente: 1) La Unidad de Transparencia turna de manera inmediata la solicitud por dos vías, es sistema SAIMEX y mediante oficio, a la persona servidora pública competente. 2) La o el servidor público debe emitir su respuesta en un plazo máximo de diez días hábiles, reduciendo tiempo para entregar la respuesta. 3) Durante el periodo de gestión de la respuesta, se brinda acompañamiento puntual de la unidad de transparencia que garantice a la ciudadanía el derecho humano a la información pública de oficio de manera pronta y que a la vez no sea motivo de inconformidad ciudadana. Mediante estas tres sencillas acciones se ha abatido el número de inconformidades a solo tres en un periodo de diez años.	
2.11. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?	Sí	X	No
¿Por qué no se han realizado mejoras?			

2.12. Mejoras realizadas a la práctica	
Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras realizadas a la práctica
Se ha concursado para la obtención de las certificaciones de la titular de la Unidad de Transparencia en los estándares de competencia EC 1057 y EC 1171 por parte de CONOCER y el INFOEM, obteniendo ambos certificados vigentes.	Lo anterior ha permitido tener procedimientos documentados, y un manual de los mismos, lo que permite al personal administrativo conocerlos y ejecutarlos de la misma manera; además, de poseer la garantía de un acompañamiento durante todo el procedimiento por personal capacitado y certificado, lo que redundará en una mejor atención a la población.
2.13. Fecha en la que se realizó la última mejora	2022-04-19

III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico(s)-administrativo(s)?		Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica				
Tipo de ordenamiento	Nombre del ordenamiento			
Ordenamiento(s) jurídico(s)	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, Capítulo I, Artículo 165 publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 4 de mayo de 2016.			
Ordenamiento(s) administrativo(s)	El Acceso a la Información Pública está garantizado en el Código Administrativo del Estado de México, en el título noveno, artículo 1.41, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 13 de diciembre de 2001.			
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023				
Pilar / Eje transversal	Eje 1. Cero corrupción y gobierno del pueblo y para el pueblo			
Estrategia	1.3.1 Desarrollar políticas públicas transparentes en materia fiscal y hacendaria que fomenten el desarrollo económico y social, así como la sostenibilidad de la deuda pública.			
Línea de Acción:	1.3.1.5 Transparentar y sistematizar, de forma obligatoria, la información de adquisiciones, arrendamientos, obras y servicios, hechas por las dependencias del gobierno estatal, para que se conozca la modalidad en la que fueron designados, ya sea por licitación, adjudicación o invitaciones restringidas, así como el monto, objeto, beneficiario, plazos y, en su caso, lugar de ejecución.			
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?				
3.2. ¿La práctica se encuentra documentada?		Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:				
Mapa de procesos	☐			
Manual de procedimientos	X			
Guía técnica o metodológica	☐			
Manual de usuario	☐			
Otro	☐	¿Cuál?		
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?				

IV. Medición y reconocimiento de la práctica

4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?		Sí	X	No
4.2. Metodología utilizada para medir la práctica				
Describe los siguientes recursos de medición:				
Frecuencia de medición	De acuerdo con el artículo 24, fracción XV, y artículo 49, fracción IV y X, de la Ley de Transparencia local, se deben emitir reportes anuales y trimestrales; sin embargo, el Sujeto Obligado UPTex evalúa el cumplimiento dentro de las Sesiones del Comité de Transparencia de forma trimestral. Además de informar bimestralmente los resultados en los informes del máximo órgano de gobierno, H. Junta Directiva.			
Instrumento de medición	Informe anual de actividades de la Unidad de Transparencia. Informe trimestral al Comité de Transparencia. Informe bimestral a la H. Junta Directiva.			

Elementos que se evalúan	Número de solicitudes recibidas al periodo que se informa y Número de inconformidades (recursos de revisión interpuestos ante el INFOEM) recibidas.			
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Número de solicitudes no recurridas / Número de solicitudes recibidas * 100			
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?		Sí	☒	No ☐
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	La satisfacción se mide por la Unidad de Transparencia, mediante la ausencia de inconformidades a través de los recursos de revisión interpuestos ante el INFOEM.			
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?		Sí	☒	No ☐
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Norma o estándar	Estándar de Competencia EC 1057, Garantizar el Derecho de Acceso a la Información Pública; y EC 1171, Garantizar el Derecho a la Protección de Datos Personales.			
Fecha de certificación	2022-04-19			
Institución certificadora	CONOCER / INFOEM			
4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?		Sí	☐	No ☐
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Fecha en que recibió el reconocimiento	0000-00-00			
Sector que otorga el reconocimiento	Público	☐	Privado	☐
Institución que emite el reconocimiento				
Tipo o categoría del reconocimiento				
Carácter del reconocimiento	Internacional	☐	Nacional	☐
	Estatal	☐	Municipal	☐
	Institucional	☐		☐

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o transferible?		Sí	☒	No	☐
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?					
5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida o adoptada por otro ámbito de gobierno?		Sí	☐	No	☒
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:					
Ámbito de gobierno			Nombre		
Federación	☐				
Estados	☐				
Municipios	☐				
Dependencias u organismos auxiliares	☐				
Organismos autónomos	☐				
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?		Total	☒		
		Parcial	☐		
		Asesoría o transferencia de conocimiento	☒		
		Apoyo técnico	☐		
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?					
Gestión administrativa	Solicitarla al sujeto obligado de la UPTex				
Normatividad aplicable	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.				
Recursos tecnológicos	Acceso a internet y PC para acceder a Plataforma SAIMEX/ SIPOT y PNT.				
Recursos materiales	No aplica.				
Recursos humanos	-Titular de la Unidad de Transparencia -Servidoras y Servidores Públicos Habilitados.				

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2023-01-06	al	2023-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	100%			
6.3. Meta programada en el periodo reportado	Cero recursos de revisión interpuestos por las y los ciudadanos, independientemente del total de solicitudes recibidas en el ejercicio fiscal.			
Resultados				
6.4. Cualitativos	Del total de las solicitudes de información recibidas en el ejercicio fiscal 2023, no se interpuso ninguna inconformidad mediante recurso de revisión por las y los ciudadanos.			

6.5. Cuantitativos	Durante el ejercicio fiscal 2023 se recibieron 24 solicitudes de información, de las cuales se dio cabal respuesta en los términos solicitados y mediante las expresiones documentales respectivas, sin que ningún ciudadano ni ciudadana se inconformara mediante recurso de revisión, en los términos del artículo 179 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
6.6. Evidencia gráfica	  

VII. Datos de la Secretaría u Organismo Auxiliar responsable de administrar la práctica

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TEXCOCO		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa	Ma. Angélica Varela Villeda		
7.2.2. Cargo	Jefa del Departamento de Planeación e Igualdad de Género		
Teléfono 1	5959213027	Extensión 1	1005
7.3. Domicilio	Carretera Federal Los Reyes Texcoco Km 14 + 200, San Miguel Coatlinchán, Estado de México. C.P. 56250		
7.4. Correo electrónico	departamento.planeacion@uptex.edu.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Susana Acevedo Archundia		
7.5.1 Cargo	Titular de la Unidad de Transparencia		
Teléfono 1	5959213027	Extensión 1	1005
7.5.2 Domicilio	Carretera Federal Los Reyes Texcoco Km 14 + 200, San Miguel Coatlinchán, Estado de México C.P. 56250		
7.6. Correo electrónico	departamento.planeacion@uptex.edu.mx		

Fecha de validación 2024-07-10