



DOCUMENTO SOBRE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES ARCO

Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. (CIDE)

I. Introducción

En el marco del cumplimiento de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO), el Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. (CIDE) establece mecanismos para evaluar la calidad en la gestión de las solicitudes relacionadas con el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO). Este documento detalla los instrumentos aplicados para medir y garantizar la eficiencia, eficacia y satisfacción de los usuarios respecto de este proceso.

II. Fundamento Legal

La evaluación de la calidad en la gestión de las solicitudes ARCO se encuentra fundamentada en los principios de responsabilidad, transparencia y rendición de cuentas, establecidos en los artículos 6 y 31 de la LGPDPPSO, así como en los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público

III. Objetivo de la Evaluación

Medir la calidad de la gestión de las solicitudes ARCO con el fin de identificar áreas de mejora, asegurar el cumplimiento de los tiempos establecidos por la normativa y garantizar la satisfacción de los solicitantes con el servicio proporcionado.

IV. Instrumentos de Evaluación

1. Encuestas de Satisfacción

- **Objetivo:** Recoger la percepción de los usuarios sobre la atención recibida, el tiempo de respuesta y la claridad de la información proporcionada.
- **Aplicación:** Se entrega al solicitante al finalizar el proceso de resolución de su solicitud ARCO, en formato físico o digital.
- **Indicadores Evaluados:**
 - Amabilidad y profesionalismo del personal.
 - Tiempo de respuesta.
 - Satisfacción con la resolución.

Revisión de Expedientes

- **Objetivo:** Analizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión de las solicitudes ARCO.
- **Indicadores Evaluados:**
 - Adecuación a los procedimientos normativos.
 - Plazos cumplidos conforme a la LGPDPPSO.
 - Completitud y calidad de la documentación generada.

Análisis de Tiempos de Respuesta

- **Objetivo:** Monitorear el tiempo promedio de resolución de solicitudes ARCO en comparación con los plazos legales establecidos.
- **Aplicación:** Se lleva a cabo mensualmente a través del sistema de gestión de la Unidad de Transparencia.
- **Indicadores Evaluados:**
 - Tiempo promedio de respuesta.
 - Incidencias de ampliaciones de plazos y su justificación.

Revisión de Retroalimentación del Usuario

- **Objetivo:** Analizar comentarios o sugerencias recibidos de los usuarios para mejorar el proceso.
- **Aplicación:** Se reciben a través de un buzón físico o electrónico habilitado por la Unidad de Transparencia.
- **Indicadores Evaluados:**
 - Reiteración de comentarios negativos.
 - Propuestas de mejora recibidas.

Reportes y Seguimiento

- **Periodicidad de Reportes:** Se generan informes trimestrales y anuales con los resultados de las evaluaciones aplicadas.
- **Análisis:** Los resultados son analizados por el Comité de Transparencia, quien determinará las acciones correctivas o de mejora necesarias.
- **Difusión:** Los reportes de evaluación se integran en el informe anual de la Unidad de Transparencia y se presentan ante las instancias competentes.

Mejora Continua

Con base en los resultados de los instrumentos aplicados, se implementan ajustes y mejoras a los procedimientos y políticas de gestión de solicitudes ARCO para

garantizar la calidad del servicio y el cumplimiento de los principios de protección de datos personales.

Contacto: Para más información sobre estos instrumentos, favor de comunicarse con la Unidad de Transparencia del CIDE a través de los canales oficiales.

Unidad de Transparencia CIDE

5 de diciembre de 2024