



**Instituto Estatal de Acceso a la  
Información Pública de Oaxaca**

# **Metodología para evaluar el cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia para los Sujetos Obligados.**

*Oaxaca de Juárez, Oax., Marzo de 2011*

## DIRECTORIO

**Genaro V. Vásquez Colmenares**  
Comisionado Presidente

**Raúl Ávila Ortiz**  
Comisionado

**Soledad Rojas Walls**  
Comisionada

**Luis Antonio Ortiz Vásquez**  
Secretario General

**Rosario Ponce de León Cortés**  
Secretaria Técnica

**Jorge Zárate Medina**  
Director Administrativo

**Rosario Barranco Sanchez**  
Directora Jurídica

**Ma. Elisa Ruíz Hernández**  
Directora de Promoción,  
Comunicación y Capacitación

### CRÉDITOS

*Coordinación*  
**Genaro V. Vásquez Colmenares**  
Comisionado Presidente

*Elaboración*  
**Rosario Ponce de León Cortés**  
Secretaria Técnica

*Apoyo Técnico*  
**Daniel Joel Paz Avendaño**  
**Manuel Reynaldo García Damián**

## Tabla de contenido

|                                                                       |          |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>INTRODUCCIÓN.</b>                                                  | <b>3</b> |
| <b>PRINCIPIOS GENERALES.</b>                                          | <b>4</b> |
| <b>METODOLOGÍA</b>                                                    | <b>5</b> |
| OBJETIVO GENERAL.                                                     | 5        |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS.                                                | 5        |
| POBLACIÓN OBJETIVO.                                                   | 5        |
| FUNDAMENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN.                                       | 5        |
| PLANTEAMIENTO.                                                        | 6        |
| PORTALES ELECTRÓNICOS.                                                | 6        |
| ÍNDICE DE REQUERIMIENTOS SUSTANTIVOS DEL ARTÍCULO 9.                  | 8        |
| ÍNDICE DE REQUERIMIENTOS ADJETIVOS DEL ARTÍCULO 9.                    | 9        |
| ÍNDICE DE REQUERIMIENTOS SUSTANTIVOS DE LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS. | 10       |
| ÍNDICE DE REQUERIMIENTOS ADJETIVOS DE LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS.   | 11       |
| ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 10.                               | 12       |
| CALIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL SOLICITANTE.                     | 13       |
| ANEXOS                                                                | 19       |
| CUESTIONARIO SOBRE EL SERVICIO                                        | 20       |
| CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL SOLICITANTE              | 22       |
| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.                                             | 26       |

## INTRODUCCIÓN.

El Instituto Estatal de Acceso a la Información Pública de Oaxaca es el encargado de interpretar y aplicar la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca aprobada en el año 2008, la cual tiene por objeto promover, difundir y garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información, coadyuvando con los Sujetos Obligados para lograr una eficiente realización de los principios de máxima publicidad y transparencia.

El objetivo de esta metodología es realizar una evaluación constante del cumplimiento de obligaciones de Transparencia que deben cumplir los Sujetos Obligados, para lograr una mejor apertura y acceso a la información en todos los niveles y ramas del gobierno, consolidando así el sistema democrático en el Estado de Oaxaca.

La presente Metodología de las Obligaciones de Transparencia de los Sujetos Obligados parte de los principios generales que rigen el sistema de dar información adecuada al acceso a la información, a través de los portales electrónicos de aquellos acatando una serie de requerimientos fundamentales que deberán cumplirse en atención a lo dispuesto en el Capítulo III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca.

Posteriormente se determina la manera en que este Instituto debe proceder a realizar las visitas a los Sujetos Obligados para poder evaluar las tareas de la Unidades de Enlace, así como la calidad de atención brindada al solicitante, y considerando los elementos necesarios para construir el índice de acceso a la información y el grado de apertura a esta por los Sujetos Obligados.

## PRINCIPIOS GENERALES.

En una sociedad informada con grandes avances tecnológicos y de comunicación ha sido indispensable agilizar la distribución de información y el manejo preciso de la misma, por lo que es importante diseñar sitios con calidad, con procesos adecuados, como lo son los portales de internet o sitios web por parte de los gobiernos estatales y federal.

Los portales de internet, constituyen el medio idóneo para acceder a la información y los servicios ofrecidos por las instituciones o dependencias públicas. La ventaja mayor de esos portales es permitir a los usuarios visitar, aprovechar y explotar la información en poder de las instituciones y dependencias gubernamentales para tener un amplio panorama del quehacer del gobierno.

De ahí la importancia que tienen el enfoque de estos portales sobre la efectividad, eficiencia y satisfacción que deben otorgar al ciudadano. Por lo que se requiere, para ello, portales dinámicos y potentes.

A partir de la reforma Constitucional al artículo 6, se promulgo la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca que garantiza al ciudadano el derecho de acceso a la información que impone a los Sujetos Obligados a proporcionar la información. El medio más avanzado para el logro de esos fines es el electrónico, sin excluir las comunicaciones escritas directas o por vía postal. De ahí que atendiendo a esta disposición los Sujetos Obligados incluyan en sus portales de internet un apartado de transparencia donde debe aparecer toda la información pública de oficio (quehacer cotidiano, atribuciones, marco legal, presupuesto, etc.) contenidos en el Capítulo III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca.

En consecuencia, para un logro más eficaz de los principios de máxima publicidad y transparencia, la información pública de oficio debe concentrarse en un apartado fácilmente identificable desde la página de inicio del portal de internet, sujetándose a las siguientes recomendaciones:

- El apartado de transparencia debe atender a las políticas constitucionales de imagen, diseño y contenidos de información.
- Deberá estar disponible de tal forma que sea fácil su uso y comprensión por las personas y contener los elementos que aseguren la calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.
- Debe existir facilidad de acceso, en donde el usuario acceda a la información en no más de 5 clicks
- Posibilidad de contacto con el responsable de dar mantenimiento a la página.
- Tiempo de respuesta del servidor y buscador
- Fecha de la última actualización
- Nombre del responsable y área generadora de la información presentada.
- Especificar las razones por las cuales la información solicitada no existe o se encuentra en proceso de elaboración o actualización de una fracción o apartado de transparencia, deberá indicarse la fecha en que se concluirá.
- Para que el usuario tenga mayor usabilidad, será necesario publicar una explicación breve y clara sobre las razones por las cuales no se publica la información actualizada.
- Cuando las disposiciones contenidas en el Capítulo III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca, específicamente el artículo 9 y sus fracciones no sean aplicables a todos los Sujetos Obligados por la naturaleza funcional de estos, deberán especificar mediante una leyenda NO APLICA con una breve argumentación.

En las siguientes páginas se describen los requerimientos y metodología de evaluación aplicada por este Instituto, previamente aprobado por su Consejo General.

## METODOLOGÍA

### Objetivo General.

Analizar y evaluar el desempeño de los Sujetos Obligados en el cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia para servir como apoyo para la toma de decisiones por el Instituto al señalar la viabilidad y deficiencias del acceso a la información a nivel Estatal.

### Objetivos Específicos.

- Analizar el contenido y la usabilidad de la información pública de oficio en los portales electrónicos de los Sujetos Obligados.
- Conocer con objetividad las condiciones y características de las Unidades de Enlace de los Sujetos Obligados, así como la atención y calidad del servicio que proporcionan a los solicitantes de información pública.
- Analizar el contenido de las respuestas de los Sujetos Obligados a los solicitantes, con el propósito de mejorar la calidad de la información proporcionada y detectar áreas de mejora en dichos procesos a efecto de generar acciones que optimicen el mejor desempeño de aquellos.

### Población Objetivo.

Los Sujetos Obligados por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca (los tres poderes, 8 Órganos Autónomos y 570 Municipios).

### Fundamentación y Justificación.

Que para hacer efectivo el derecho de acceso a la información tutelado por los artículos 6, de la Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos y 3 de la Constitución particular del Estado, atendiendo al principio de Máxima Publicidad establecido en los mencionados preceptos, además conforme a los dispuesto en los artículos: 1, 2, 4, 5 y 53 fracciones I, II, IV, V, VI, VII Y XX de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca, el Instituto ejercita sus facultades para evaluar la actuación de los Sujetos Obligados y vigilar que la información pública de oficio este disponible al público a través de los medios electrónicos cuyos mecanismos se idearon para asegurar su usabilidad certeza y confiabilidad en la obtención en el logro de un mejor desempeño del gobierno en sus deberes.

Bajo estas consideraciones, en la presente metodología se incorporaron los parámetros indispensables para calificar el orden, diseño y organización de contenidos, así como la disposición de recursos de apoyo por parte de las Unidades de Enlace de los Sujetos Obligados para la calidad y atención que deben proporcionar al ciudadano de una manera fácil, clara y accesible.

## Planteamiento.

El presente documento constituye una etapa inicial de evaluación para calificar el buen desempeño en las obligaciones de transparencia.

Como ya se ha dicho, todos los Sujetos Obligados como lo expresa el Capítulo III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca, deben poner a disposición del ciudadano a través de sus portales electrónicos la información pública de oficio.

El IEAIP ha creado un Sistema Electrónico de la Métrica de la Transparencia, dirigido a mostrar y evaluar las obligaciones de los Sujetos Obligados en esta materia, basado en cuatro parámetros fundamentales:

- a) Portales electrónicos
- b) Calidad de atención, orientación al solicitante
- c) Calidad en las respuestas a las solicitudes de información y;
- d) Número de solicitudes de acceso a la información pública, y recursos de revisión.

Proporcionando a los Sujetos Obligados, como a la sociedad en general una herramienta dinámica, eficaz, confiable y veraz, que mostrará de una manera integral y más completa el estado que guarda la Transparencia en las Instituciones de todos los niveles de gobierno.

## Portales electrónicos.

La metodología de evaluación en este primer parámetro, diferenciará entre índices de requerimientos sustantivos y requerimientos adjetivos, consistiendo en evaluar el cumplimiento de la publicidad de la información pública de oficio, a través del cálculo de siete índices en escala de 1 a 100. Los dos primeros índices corresponden a los requerimientos sustantivos y adjetivos del Artículo 9; el tercero y cuarto índice se refiere a los requerimientos sustantivos y adjetivos de la información presentada en los Artículos 11, 12, 13, 14 y 15. El quinto y sexto índice toca a los requerimientos sustantivos y adjetivos del Artículo 16 y finalmente el artículo 10, que por sus características carece de criterios adjetivos, solo se evaluará un índice de cumplimiento.

Con estos índices obtendremos la valoración del cumplimiento de las obligaciones correspondientes a:

- 1) La información que contiene el artículo 9,
- 2) La información específica que debe publicarse según lo establecen los artículos 11 al 15 de la LTAIPEO,
- 3) Las características genéricas de la página de internet que deben cubrir de acuerdo al artículo 10 y,
- 4) La información genérica que deben cumplir de acuerdo al artículo 16 de la LTAIPEO.

Para el cálculo de todos estos índices por Sujeto Obligado, sólo se considerará, como en la anterior metodología, aquellas fracciones y/o requerimientos aplicables a cada Sujeto Obligado. En el cálculo de los índices del artículo 9, todos los requerimientos tendrán el mismo peso relativo, es decir, si son “n” requerimientos, en cada uno de ellos valdrá  $1/n$  (conservando la diferenciación entre índice de lo que son los requerimientos sustantivos y adjetivos).

En el cálculo de los índices de las obligaciones genéricas (las aplicables a todos), cada fracción tendrá igual peso y, en su evaluaciones, cada requerimiento valdrá lo mismo.

En el cálculo de los índices de la información específica (artículos 11 al 15 de la LTAIPEO), cada artículo correspondiente al Sujeto Obligado evaluado tendrá igual peso relativo, y las fracciones del artículo valdrán lo mismo así como los requerimientos dentro de las fracciones. Comparado con la anterior metodología, esto implica un trabajo de cálculo mucho mayor. Sin embargo, su gran ventaja es que se avanza hasta el límite en precisión y objetividad en virtud de que ahora no se calificará igual a los que, dentro de las fracciones, cumplen con 1 requerimiento de n, y a los que cumplen con n-1 requerimientos de n.

En consecuencia se propone los siguientes porcentajes: los índices del artículo 9 obtendrá un porcentaje del 50%; los artículos 11, 12, 13, 14 y 15 un porcentaje del 20%; el artículo 16 será de un 20% y el artículo 10 tendrá un porcentaje del 10%.

Es importante enfatizar que para calcular los anteriores índices con sus respectivos requerimientos por Sujeto Obligado, se considera la misma forma anterior.

Con el propósito de contar con un índice general que con una sola cantidad nos muestre el desempeño de los Sujetos Obligados en este aspecto, se crea un índice Total del cumplimiento de las obligaciones de transparencia (ITcot) el cuál resultara de los índices compuestos. Para ello, se ponderará al índice compuesto de requerimientos sustantivos con 0.8, (80%) en tanto que los requerimientos adjetivos serán ponderados con el valor 0.2 (20%). Así, se estima que el nuevo ITcot reflejará en un solo número la importancia y calidad del cumplimiento de las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública derivados de la LTAIPEO.

## Índice de Requerimientos Sustantivos del Artículo 9.

Como ya se mencionó, el primer par de índices corresponde a los requerimientos sustantivos y adjetivos del artículo 9. Dado que, existen 20 fracciones, la fórmula para el cálculo del índice de requerimientos Sustantivos del Artículo 9 estará dada por:

$$IRsa = \sum_{i=1}^{20} \left( \frac{VRsFi}{20} \right) * 100$$

Donde:

**IRsa** = Índice de Requerimientos Sustantivos del Art.9

**VRsFi** = Valuación de los requerimientos Sustantivos de la fracción i-ésima (desde la fracción 1 a la 20)

Esta fórmula establece que a los 20 requerimientos sustantivos (del 1 al 20) que corresponden al artículo 9, se les dará el mismo peso o ponderación dentro del IRS9. Para cada requerimiento, la valuación o calificación será de 1 cuando se cumpla totalmente con el mismo, de 0.5 cuando se cumpla parcialmente y de cero cuando se incumpla totalmente.

Por ejemplo, para un Sujeto Obligado que cumpla totalmente con los requerimientos 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 17 y 20 que cumpla parcialmente con el requerimiento 4, 10, 15 y 16, y que incumpla con el requerimiento 5, 18 y 19 el cálculo de su IRS9, estará dado por:

$$IRS_9 = \left[ \frac{1}{20} + \frac{1}{20} + \frac{1}{20} + \frac{0.5}{20} + \frac{0}{20} + \frac{1}{20} + \frac{1}{20} + \frac{1}{20} + \frac{1}{20} + \frac{0.5}{20} + \frac{1}{20} + \frac{1}{20} + \frac{1}{20} + \frac{1}{20} + \frac{0.5}{20} + \frac{0.5}{20} + \frac{1}{20} + \frac{0}{20} + \frac{0}{20} + \frac{1}{20} \right] * 100$$
$$IRS_9 = [0.05 + 0.05 + 0.05 + 0.25 + 0 + 0.05 + 0.05 + 0.05 + 0.05 + 0.25 + 0.05 + 0.05 + 0.05 + 0.05 + 0.25 + 0.05 + 0.05 + 0.05 + 0.05 + 0.05] * 100 = 75\%$$

La misma lógica de este ejemplo se aplica al resto de los índices.

A su vez, la valuación de los requerimientos sustantivos de la fracción i-ésima estará dada por

$$VRsFi = \sum_{k=1}^n \left( \frac{VRSkFi}{k} \right) * 100$$

Donde:

**VRsFi** = Valuación de los requerimientos Sustantivos de la fracción i-ésima

**VRSkFi** = Valuación del requerimiento K\_ésimo de la fracción i-ésima

## Índice de Requerimientos Adjetivos del Artículo 9

De igual manera, la fórmula para el cálculo del Índice de Requerimientos Adjetivos del Artículo 9 estará dada por:

$$IRAq = \sum_{i=1}^{20} \left( \frac{VraFi}{20} \right) * 100$$

Donde:

**IRAq** = Índice de Requerimientos Adjetivos del art. 9

**VraFi** = Valuación de los requerimientos adjetivos de la fracción i-ésima, estará dada por:

$$VraFi = \sum_{K=1}^n \left( \frac{VRaKFi}{k} \right) * 100$$

Donde

**VraFi** =Valuación de los requerimientos de la fracción i-ésima

**VRaKFi**=Valuación de los requerimientos K-ésimo de la fracción i-ésima

## Índice de Requerimientos sustantivos de las Obligaciones Específicas.

En este Índice de Obligaciones Específicas (artículos 11 a 15 de la LTAIPEO) para Sujetos Obligados, también se evalúan las fracciones de los artículos que les correspondan y, dentro de ellas, se evalúan los requerimientos respectivos. De esa manera, la fórmula para el cálculo del Índice de requerimientos Sustantivos de las Obligaciones Específicas estará dada por:

$$IRSoe = \sum_{i=1}^n \left( \frac{VrsFioe}{n} \right) * 100$$

Donde:

**IRSoe** = Índice de Requerimientos Sustantivos de las obligaciones específicas.

**VrsFioe** = Valuación de los requerimientos sustantivos de la fracción i-ésima de las obligaciones específicas.

A su vez, la valuación de los requerimientos sustantivos de la fracción i-ésima de las obligaciones específicas, estará dada por:

$$VrsFioe = \sum_{K=1}^n \left( \frac{VRSkFioe}{k} \right) * 100$$

Donde:

**VrsFioe** = Valuación de los requerimientos sustantivos de la fracción i-ésima

**VRSkFioe** = Valuación de los requerimientos k-ésimo de la fracción i-ésima

## Índice de Requerimientos Adjetivos de las Obligaciones Específicas.

En la misma lógica que la anterior, la fórmula para el cálculo del Índice de Requerimientos Adjetivos de las Obligaciones Específicas estará dada por:

$$IRAoe = \sum_{i=1}^n \left( \frac{VraFioe}{n} \right) * 100$$

Donde:

**ICAoe**=Índice de Requerimientos Adjetivos de las Obligaciones Especificas

**VraFioe**=Valuación de los requerimientos adjetivos de la Fracción i-ésima de las obligaciones específicas.

A su vez, la valuación de los requerimientos adjetivos de la fracción i-ésima de las obligaciones específicas, estará dada por:

$$VraFioe = \sum_{k=1}^n \left( \frac{VRAkFioe}{k} \right) * 100$$

Donde:

**VraFioe**=Valuación de los requerimientos Adjetivos de la Fracción i-ésima de las obligaciones específicas.

**VRAkFioe**=Valuación del Requerimiento Adjetivo k-ésimo de la fracción i-ésima de las obligaciones específicas.

## Índice de Cumplimiento del Artículo 10.

Por las características del artículo 10 no cuenta con requerimientos sustantivos y adjetivos, sino sólo un Índice de Cumplimiento del Artículo 10, cuya fórmula para su cálculo estará dada por:

$$IC10 = \sum_{i=0}^3 \left( \frac{VCi}{3} \right) * 100$$

Donde:

**IC10**= Índice de Cumplimiento del Artículo 10.

**VCi**=Valuación del i-ésimo criterio.

Para la aplicación de esta metodología se tendrán que emplear las especificaciones que se encuentran incorporados en los “Lineamientos que deberán observar los sujetos obligados al difundir la información pública de oficio”, que son aplicables a todos los artículos y fracciones del Capítulo III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca.

Cada portal de transparencia de cada sujeto obligado será evaluado tres veces con un intervalo de un mes, para verificar si la información presenta mejoras o no, y poder evaluar si el acceso a la página es constante y continuo.

La calificación obtenida por cada sujeto obligado resulta del promedio de las tres evaluaciones.

## Calidad de atención y orientación al solicitante.

Este segundo parámetro consiste en conocer objetivamente por un lado la infraestructura y la disposición de equipos e instrumentos para facilitar su consulta a las Unidades de Enlace de los Sujetos Obligados; y por otro la forma como se recibe, trata y orienta al ciudadano al proporcionarle información pública de oficio.

Estos dos elementos garantizan la expectativa de un gobierno más transparente los vínculos entre gobernado y gobernante, convirtiéndose así este parámetro en un elemento que propicia la rendición de cuentas o inhibe el acceso a la información.

Las variables a considerar para la evaluación de este parámetro son las siguientes:

| VARIABLES                        | CRITERIOS A EVALUAR                                                                                                                        | PUNTOS |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| UBICACIÓN                        | Se encontraba en la ubicación publicada y estaba adecuadamente señalizada como tal.                                                        | 1      |
| ESPACIO                          | La unidad de enlace contaba con el espacio suficiente para redactar la solicitud y atender adecuadamente al ciudadano.                     | 1      |
| TIEMPO                           | El tiempo de espera es razonable para recibir atención.                                                                                    | 1      |
| EQUIPAMIENTO                     | Existen computadoras para consulta de información o para redactar las mismas                                                               | 1      |
| CAPACITACIÓN                     | El personal conoce los procedimientos para orientar al ciudadano en el ingreso de su solicitud de acceso a la información.                 | 1      |
| INFORMACIÓN COMPLETA             | Se informó sobre el proceso de solicitud, incluyendo la posibilidad de presentar recurso de revisión.                                      | 1      |
| ATENCIÓN                         | Se brinda al ciudadano todo el apoyo posible para ingresar su solicitud.                                                                   | 1      |
| INFORMACIÓN PERSONAL             | NO se solicitaron datos personales al usuario o de identificación personal, adicionales a aquellos para enviar respuesta (IFE, CURP, RFC). | 1      |
| MOTIVACIÓN                       | NO se solicitó indicar interés legítimo o motivación en el asunto.                                                                         | 1      |
| COSTO                            | En caso de que el servicio solicitado tenga algún costo se informó de ello.                                                                | 1      |
| TIEMPO DE RESPUESTA              | Se indicó el tiempo aproximado de respuesta.                                                                                               | 1      |
| RECIBO                           | Se entrega acuse de recibido.                                                                                                              | 1      |
| SISTEMA DE SOLICITUD ELECTRÓNICA | Existe medio de realizar la solicitud de forma electrónica, o sin acudir físicamente a realizar el trámite.                                | 1      |
| RESPUESTA PRESENCIAL             | Es necesario acudir en persona para obtener la información solicitada una vez que se da respuesta.                                         | 1      |
| FORMATO                          | Se ofrece elección de formato para recibir información.                                                                                    | 1      |
| ADICIONAL                        | Datos adicionales para facilitar búsqueda.                                                                                                 | 1      |
| CALIFICACION MAXIMA              |                                                                                                                                            | 16     |

Para realizar la evaluación se aplican dos cuestionarios a todas las Unidades de Enlace de los Sujetos Obligados:

1. Cuestionario sobre el servicio (**ver anexo 1**)
2. Cuestionario sobre atención y orientación al solicitante (**ver anexo 2**)

Los anteriores sondeos contienen una serie de preguntas aplicables a la calificación las variables contenidas en el cuadro anterior que integran el Sistema de la Métrica de la Transparencia.

Cada variable tiene un valor de 1 y la sumatoria acumulativa de estas da un total de 16 puntos.

- Si se cumple totalmente con el criterio de la variable tendrá una calificación de 1
- El cumplimiento parcial será de 0.5 y;
- El incumplimiento total será de cero.

En los casos que le apliquen más de una pregunta a una variable, se sumaran los criterios y dividan entre el número de preguntas que le correspondan.

**La formula será la siguiente:**

Dado que, existen 16 variables, la fórmula para el cálculo del índice de cumplimiento esta dada por:

$$ICce = \sum_{i=1}^{16} \left( \frac{VCce}{16} \right) * 100$$

Donde:

**ICce** =Índice de cumplimiento de los criterios a evaluar

**VRsFi** =Valuación de los criterios a evaluar i-ésima (desde la variable 1 a la 16)

Esta fórmula establece que a las 16 variables a evaluar (1 al 16) que corresponden al cumplimiento de la infraestructura y atención de las Unidades de Enlace. Por cada variable, la valuación o calificación será de:

- 1, cuando se cumpla totalmente con el mismo
- 0.5 cuando se cumpla parcialmente
- 0 cuando se incumpla totalmente

**La Calidad en la respuesta al solicitante,** es la medida más importante para conocer hasta qué punto las instituciones han cumplido con las obligaciones de transparencia. Se medirán la eficacia, el cumplimiento completo y satisfactorio de las respuestas a las solicitudes de información.

Se califican tres aspectos relevantes:

- Modalidad de ingreso de la pregunta y su efectividad
- Tiempo de respuesta
- Calidad de la respuesta

Para ello, el Instituto Estatal de Acceso a la Información Pública de Oaxaca creó una herramienta fácil, ágil, eficaz, segura y confiable; el Sistema Electrónico de Acceso a la Información Pública, que permite tramitar cualquier solicitud de acceso a la información pública de los Sujetos Obligados. En este novedoso Sistema se encuentra incluida la Encuesta de Satisfacción para el solicitante (**ver anexo 3**), quien tendrá acceso a la misma al quedar concluida la respuesta a la solicitud. Esta herramienta permite calificar los aspectos mencionados, donde cada pregunta se valorará en una escala de 0 a 1 respectivamente y la sumatoria acumulativa nos arrojará una puntuación total.

El IEAIP a través del **“PROGRAMA DE USUARIO SIMULADO”**, que tiene el propósito de identificar los procesos y las respuestas a las que los ciudadanos se enfrentan en toda la entidad cuando buscan obtener información gubernamental, para poder diagnosticar prácticas que estructuren la forma en que estos ejercen su derecho de acceso a la información.

Para lo cual es necesario revisar el proceso y la calidad de ejercer este derecho, a través de valorar los mecanismos para solicitar y gestionar las solicitudes de información así como la correspondencia de la información recibida con lo solicitado.

De tal manera, que por cada sujeto obligado se realizarán tres solicitudes de información, dos transversales (la misma para todos los sujetos obligados) y una específica sobre las responsabilidades concretas del sujeto obligado. Estas preguntas tendrán distintos niveles de dificultad, considerando los casos de solicitudes de acceso a la información pública y de acceso restringido, en sus modalidades de reserva y confidencialidad.

El método a seguir en el proceso de la solicitud de la información se considera dos componentes básicos:

- Tiempo: Cuantificar el tiempo de respuesta, donde los valores de calificación será de:
  - 1 si entregó dentro de su plazo legal
  - 0.5 si se respondió fuera del plazo legal
  - 0 si no respondió
- Proceso: Verificar el proceso, desde la presentación de la solicitud hasta la recepción de la respuesta.

El método a seguir para evaluar la calidad de las respuestas, se partirá de tres supuestos:

- 1) Que la información existe en forma de documento público
- 2) Que el sujeto obligado es competente
- 3) Que la información no es reservada y;

La calidad de las respuestas se evaluará con tres valores

- 1 cuando la respuesta fue completa
- 0.5 cuando fue parcial
- 0 cuando se negó, no se respondió la solicitud, se declaró reservada o no correspondió con lo solicitado.

Los integrantes del equipo de trabajo del área evaluadora, quienes conozcan las preguntas que serán realizadas, están obligados a salvaguardar el contenido de aquellas, además de observar un comportamiento ético en el manejo de la información.

Por último, el **Número de solicitudes de acceso a la información pública y Recursos de revisión**, este parámetro permitirá construir un índice para conocer el grado de apertura de la información por parte de los Sujetos Obligados.

Para medir lo anterior se aplicaría la siguiente fórmula:

$$IAI = \left[ 1 - \left( \frac{RRrp - (RRconf + RRsoc)}{Total\ SIP} \right) \right] * 100$$

Donde:

**IAI** = Índice de Acceso a la Información

**RRrp** = Total de recursos de revisión resueltos por el pleno

**RRconf** = Total de recursos de revisión den los que se confirma la respuesta del sujeto obligado.

**RRsoc** = Recursos de revisión sobreseído por otras causales.

**Total SIP** = Total d solicitudes de información publica recibidas.

Esta formula interpreta el porcentaje de solicitudes de información que son atendidas por los Sujetos Obligado, en relación a las resoluciones emitidas por el IEAIP.

De ahí la importancia de considerar al mismo tiempo el porcentaje de solicitudes respondidas respecto al total de solicitudes realizadas en el Estado de Oaxaca.

La fórmula que nos daría este porcentaje sería:

$$IResp = \frac{SIP \text{ Respondidas}}{Total \text{ SIP}} * 100$$

Donde:

***IResp*** = Índice de respuestas a solicitudes de información.  
***SIP Respondidas*** = Total de solicitudes de información pública respondidas.  
***Total SIP*** = Total de solicitudes de información realizadas.

Como puede advertirse, los parámetros descritos en páginas anteriores vienen a ser las herramientas idóneas destinadas a precisar el comportamiento de los índices de Transparencia y los indicadores de eficiencia en las tareas de los Sujetos Obligados.

De este modo la medición de la Transparencia, rendición de cuentas dejan de ser simples estimaciones para convertirse en indicadores precisos resultantes de una metodología evaluadora de las obligaciones de Transparencia, mediante la aplicación de formulas matemáticas contenidas en el Sistema de la Métrica de la Transparencia creado por este Instituto.

# ANEXOS



## INSTITUTO ESTATAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



### Cuestionario sobre el servicio

1. ¿La Unidad de Enlace tiene la ubicación correcta?

Si ☐

No ☐

Observaciones:

---

---

2. ¿La Unidad de Enlace está en un lugar accesible?

Si ☐

No ☐

No existe Unidad especial para solicitar información ☐

Observaciones:

---

---

---

3. ¿Esta señalizada la ubicación de la Unidad de Enlace?

Si ☐

No ☐

Observaciones:

---

---

4. ¿Son visibles los horarios de atención?

Si ☐

No ☐

Observaciones:

---

---

5. ¿Cuenta la Unidad de Enlace con el espacio necesario para realizar sus funciones?

Si ☐

No ☐

Observaciones:

---

---

6. ¿Cuenta la Unidad de Enlace con el equipamiento y los recursos necesarios para sus funciones?

Si ☐

No ☐

Observaciones:

---

---

7. ¿Ha recibido capacitación para atender y orientar al usuario, el personal de la Unidad de Enlace?

Si ☐

No ☐

Especifique porque no:

---

---

8. ¿Tenía a la vista y contaba con existencia de publicidad sobre la Ley de Transparencia y Datos Personales?

Si ☐

No ☐

Observaciones:

---

---

**CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL SOLICITANTE**

Sujeto Obligado: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Poder  
Ejecutivo

☐

Poder  
Legislativo

☐

Poder  
Judicial

☐

Órganos  
Autónomos

☐

Municipios

☐

Dirección de la Unidad de Enlace:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Aplico: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

**I. CALIDAD Y CUMPLIMIENTO CON LA TRANSPARENCIA EN LA ATENCIÓN**

9. ¿Te exigieron Datos Personales o alguna identificación personal cuando solicitaste información?

Si

☐

No

☐

Especifique:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. ¿Te preguntaron cual es la razón o interés para solicitar la información?

Si ☐

No ☐

Observaciones:

---



---

11. ¿Te informaron si había que cubrir un costo del servicio?  
(En caso de que exista alguno)

Si ☐

No ☐

12. ¿Se te indicó el tiempo de respuesta?

Si ☐

No ☐

13. ¿Se te informó sobre el trámite de tu solicitud?

Si ☐

No ☐

Observaciones:

---



---

14. ¿Se le informó que es el Recurso de Revisión y como se interpone?

Si ☐

No ☐

Observaciones:

---



---

15. ¿Se te entregó algún acuse de recibo?

Si ☐

No ☐

16. ¿Existe algún medio para presentar una solicitud electrónica, sin acudir físicamente a realizar el trámite?

Si ☐

No ☐

Especifique:

---

---

17. ¿Una vez presentada la solicitud es necesario acudir a recibir la información solicitada?

Si ☐

No ☐

18. ¿Se te informo sobre las modalidades de entrega en las que puedes recibir la respuesta a tu solicitud?

Si ☐

No ☐

19. ¿Se te solicito anotar de manera opcional datos adicionales para facilitar la búsqueda de la información solicitada?

Si ☐

No ☐

20. ¿Cuánto tiempo se te hizo esperar para ser atendido?

0-5 minutos ☐

5-15 minutos ☐

15 minutos o más ☐

La espera se debió a algún motivo en particular (horario no laborable, demasiados solicitantes)

Especifique:

---

---

21. ¿El personal que labora en la Unidad de Enlace esta bien capacitado para atenderte y orientarte?

Si ☐

No ☐

Especifique porque no:

---

---

22. Cómo calificas el trato que te dieron

Muy bueno ☐

Bueno ☐

Mínimo aceptable ☐

Malo ☐

Pésimo ☐

Especificar de ser necesario:

---

---

23. ¿Se te brindó todo el apoyo posible para ingresar tu solicitud?

Si ☐

No ☐

24. ¿Tenía a la vista y contaba con existencia de publicidad sobre la Ley de Transparencia y Datos Personales?

Si ☐

No ☐

Observaciones:

---

---

Anexar al expediente técnico correspondiente del Sujeto Obligado.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El propósito de la presente encuesta es evaluar la calidad en la atención a solicitudes de información pública. Ayúdenos a mejorar este servicio respondiendo las siguientes preguntas, mismas que resguardan la identidad del solicitante y sólo se utilizarán con fines estadísticos para mejorar los aspectos que se abordan. Conteste esta encuesta después de conocer la respuesta de su solicitud de información.

1. En general, ¿cómo califica usted el portal de internet del SIEAIP como medio para realizar solicitudes de información pública?

- Muy bueno ☐
- Bueno ☐
- Mínimo aceptable ☐
- Malo ☐
- Pésimo ☐

2. En general, ¿cómo califica usted la respuesta a su solicitud de información?

- Muy bueno ☐
- Bueno ☐
- Mínimo aceptable ☐
- Malo ☐
- Pésimo ☐

3. El tiempo de respuesta de su solicitud de información fue:

- 0 a 15 días hábiles ☐
- 16 a 30 días hábiles ☐
- Más de 30 días hábiles ☐

Observaciones:

---

---

4. La información que usted recibió fue:

Completa

☐

Incompleta

☐

Observaciones:

---

---

5. ¿Qué tanto coincidió la información que usted recibió respecto de la que pidió?

Totalmente

☐

Parcialmente

☐

En nada

☐

Observaciones:

---

---

6. En caso de que la respuesta haya sido parcial ¿le señalaron las razones de ello?

Si

☐

No

☐

Especifique:

---

---

7. De no quedar conforme con la respuesta que recibió ¿sabe usted que tiene derecho de interponer un recurso de revisión ante el IEAIP?

Si

☐

No

☐

8. ¿Por cuál medio se enteró del derecho de acceso a la información pública?

Radio

☐

Prensa

☐

Televisión

☐

Cartel o poster

☐

Internet

☐

Otro: \_\_\_\_\_

**DATOS SOCIOECONÓMICOS DEL SOLICITANTE**  
(SÓLO SERÁN USADOS PARA FINES ESTADÍSTICOS)

1. Sexo

Masculino ☐

Femenino ☐

2. Edad: \_\_\_\_\_ años

3. Ocupación

|                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| Académico o estudiante | <input type="checkbox"/> |
| Asociación política    | <input type="checkbox"/> |
| Comerciante            | <input type="checkbox"/> |
| Empleado u obrero      | <input type="checkbox"/> |
| Empresario             | <input type="checkbox"/> |
| Medios de comunicación | <input type="checkbox"/> |
| ONG                    | <input type="checkbox"/> |
| Medios de comunicación | <input type="checkbox"/> |
| Servidor público       | <input type="checkbox"/> |
| Otro: _____            |                          |

4. Último grado de estudios

|                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| Primaria             | <input type="checkbox"/> |
| Secundaria           | <input type="checkbox"/> |
| Bachillerato         | <input type="checkbox"/> |
| Licenciatura         | <input type="checkbox"/> |
| Maestría o Doctorado | <input type="checkbox"/> |
| Sin estudios         | <input type="checkbox"/> |

5. Ingreso familiar mensual aproximado

1,500 o menos ☐

1,501 a 3,000 ☐

3,001 a 5,000 ☐

5,001 o más ☐

6. Si tiene usted algún comentario o sugerencia, favor de especificarla:

---

---