# XV Asamblea Nacional Ordinaria de la COMAIP

Oscar Mauricio Guerra Ford

## Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

# Subsistema de Indicadores de Gestión y Evaluación de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

3 de julio de 2014

# SUBSISTEMA DE INDICADORES Y EVALUACIÓN

Uno de los componentes que integrará el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales será el Subsistema de Indicadores de Gestión y Evaluación de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, cuyo propósito será el de desarrollar indicadores y metodologías de evaluación homogéneas para todo el país, a fin de medir el cumplimiento de la normatividad en todos los poderes, niveles y órganos de gobierno.

OBJETIVO DEL SUBSISTEMA:

Conocer de manera objetiva y oportuna el cumplimiento de las leyes generales en materia de transparencia y acceso a la información y protección de datos personales.

***"Lo que no se mide no se puede mejorar"***

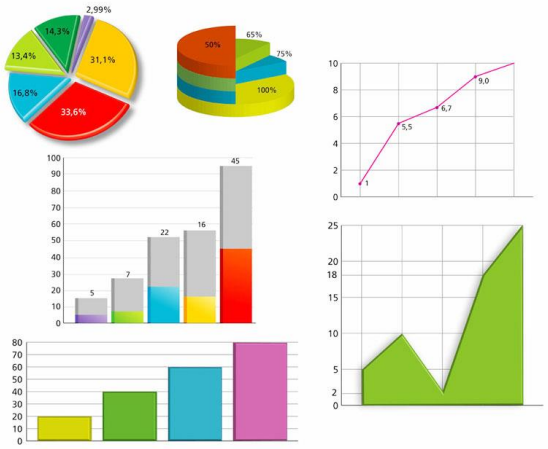
# INDICADORES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y AIP

Los indicadores en materia de transparencia deberán ser, al menos:

1. Los **resultados de la evaluación de las obligaciones de oficio**, tanto genéricas como específicas, para cada uno de los sujetos obligados (evaluar, por lo menos, dos veces al año).
2. El **número de solicitudes de información pública** por cada uno de los sujetos obligados de manera trimestral (se desarrollará un módulo estadístico en el sistema INFOMEX para tal efecto).
3. El **Número de recursos de revisión** interpuestos ante los órganos garantes, así como el sentido de sus resoluciones.
4. Grado de **cumplimiento de las resoluciones** del órgano garante.
5. Indicadores sobre la **calidad de la atención** a los solicitantes y **calidad de las respuestas** a las solicitudes (usuario simulado y encuestas de satisfacción electrónicas o para depósito en buzones).
6. El **diagnóstico integral de las unidades de enlace** (infraestructura).
7. Indicadores que midan la **cantidad, calidad e impacto de los procesos de capacitación**, tanto presenciales como virtuales.
8. La **información presupuestal** del órgano garante y de la entidad federativa (percápita y porcentaje del presupuesto estatal).

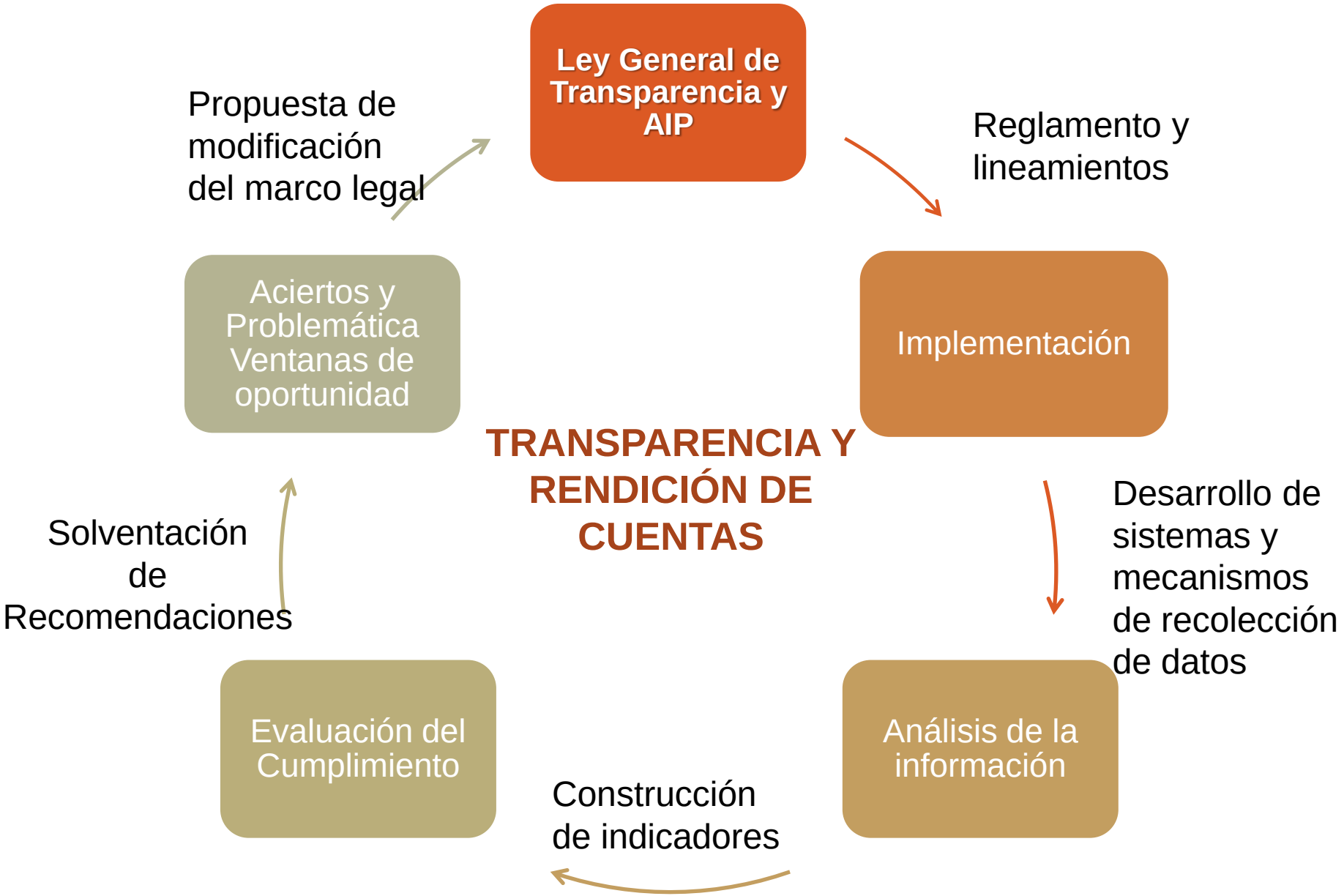
# INDICADORES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y AIP

La información de los indicadores dará un panorama objetivo del cumplimiento de los contenidos de la Ley General y, en su caso, de las leyes locales. Asimismo, el ejercicio del usuario simulado y las encuestas de satisfacción del solicitante aportarán la valoración del servicio de información pública otorgado por las unidades de enlace.




Actualmente, existen criterios y metodologías de evaluación desarrollados por algunos órganos de transparencia como el INFODF y el IFAI, entre otros, de los cuales se podría retomar los métodos y procedimientos más adecuados, a fin de crear los indicadores y la metodología de evaluación del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

# Ciclo del Acceso a la Información



# Ejemplos de Indicadores en materia de Transparencia y Acceso a la Información

# ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE OFICIO $IG_{OF}$

**Ejemplo** de Índice global de cumplimiento de la información de oficio:

$$IG_{OF} = (0.8)IC_{CS} + (0.2)IC_{CA}$$

***Criterios sustantivos**: Califican la existencia de la información actualizada (presupuesto, contratos y convenios, funciones, normatividad, directorio, remuneraciones, etc).*

$$IC_{CS} = 0.1ICS_{13} + 0.45ICS_{14} + 0.2ICS_{OE} + 0.05ICS_{25} + 0.05ICS_{27} + 0.05ICS_{28} + 0.05ICS_{29} + 0.05ICS_{30}$$

***Criterios adjetivos**: Califican la calidad de la información (información vigente, fecha de actualización y validación, área responsable, etc).*

$$IC_{CA} = 0.1ICA_{13} + 0.45ICA_{14} + 0.2ICA_{OE} + 0.05ICA_{25} + 0.05ICA_{27} + 0.05ICA_{28} + 0.05ICA_{29} + 0.05ICA_{30}$$

Donde:

| | | |
|---|---|---|
| $IC_{CS}$ | = Índice Compuesto de Criterios Sustantivos | |
| $ICS_{13}$ | = Índice de Criterios Sustantivos del artículo 13 (listado de información) | 10% |
| $ICS_{14}$ | = Índice de Criterios Sustantivos del artículo 14 (obligaciones genéricas) | 45% |
| $ICS_{oe}$ | = Índice de Criterios Sustantivos de las obligaciones específicas de cada Sujeto | 20% |
| $ICS_{25}$ | = Índice de Criterios Sustantivos del artículo 25 (obra pública por invitación restringida) | 05% |
| $ICS_{27}$ | = Índice de Criterios Sustantivos del artículo 27 (vistas al órgano de control) | 05% |
| $IC_{28}$ | = Índice de Cumplimiento del artículo 28 (bases de datos explotables, buscador de Internet) | 05% |
| $ICS_{29}$ | = Índice de Criterios Sustantivos del artículo 29 (calendario de actualización) | 05% |
| $ICS_{30}$ | = Índice de Criterios Sustantivos del artículo 30 (Inform. personas morales, OSC, sindicatos) | 05% |

***Para el índice Compuesto de Criterios Adjetivos son los mismos componentes***

# ÍNDICES DE RECURRENCIA Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

**<u>Índice de recurrencia</u>**, que mide el número de recursos de revisión vs el número de solicitudes de información:

$$IRec = \frac{RR}{Sol} \text{ x } 100$$

**Ejemplo de Índice de Acceso a la Información,** que mide el porcentaje real en que los sujetos obligados brindan adecuada atención a las solicitudes de información, aun cuando medien recursos de revisión en su contra ($IAI_{EO}$).

$$IAI_{EO} = \left[1 - \left(\frac{RRrp - \{RRcr + RRcs + RRnsip + RRsi\}}{SIreo}\right)\right] * 100$$

*RRrp* = Recursos de Revisión resueltos por el Pleno del órgano garante.

*RRcr* = Recursos confirmados por el Pleno del órgano garante.

*RRcs* = Recursos de Revisión sobreseídos por entrega de información adicional en el inter del proceso, cuya característica sea que el Pleno del órgano garante considera que la primera respuesta proporcionada por el sujeto obligado fue correcta.

*RRnsip* = Recursos de Revisión sobreseídos por el Pleno, al tratarse de casos que no constituyen una solicitud de información pública.

*RRsi* = Recursos de Revisión sobreseídos por el Pleno por ser improcedentes.

*SIreo* = Total de solicitudes de información pública.

# ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO, EN TIEMPO Y FORMA, DE LOS REQUERIMIENTOS DEL ÓRGANO GARANTE $IC_{TYF}$

**Ejemplo** de Índice de cumplimiento, en tiempo y forma, de los requerimientos del órgano garante para la observancia de la Ley ($IC_{TyF}$), el cual considera la entrega puntual de la documentación que la norma obligaría a los sujetos obligados:

$$IC_{TyF} = \sum_{i=1}^{n} \left( C comp_i * \left( \frac{1}{n} \right) \right)$$

$Ccomp_i$ = Calificación del componente i-ésimo base 100, el cual tiene el mismo peso relativo; es decir, si son "n" componentes, cada uno valdrá *1/n*.

**Ejemplos de componentes que podrían considerarse para el $IC_{TYF}$:**

- Informe anual de las solicitudes de información pública y de datos personales.
- Informes trimestrales de las solicitudes de información pública y de datos personales.
- Informes ejecutivos sobre los Comités de Transparencia (envío electrónico y mediante oficio).

# ÍNDICE DE ACCIONES DE CAPACITACIÓN $IA_{CAP}$

**Ejemplo** de índice de acciones de capacitación. Este índice valora dos categorías: la **capacitación mediante cursos** y las acciones de la **Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RETAIP)**; en ambos casos se asignan diferentes ponderaciones acorde a su grado de importancia:

| Aspectos a Evaluar | Concepto | Porcentaje asignado |
|---|---|---|
| **Capacitación mediante cursos** (Certificados 100% capacitados) | Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Cal. 1) | 30.0% |
| | Ética Pública (Cal. 2) | 15.0% |
| | Introducción a la Administración Pública (Cal. 3) | 15.0% |
| | Programa Modular de Capacitación y Cursos Focalizados en materia de Acceso a la información (Cal. 4) | 15.0% |
| **Cumplimiento RETAIP** | Nombramiento o Ratificación del Responsable de Capacitación (Cal. 5) | 5.0% |
| | Asistencia del Responsable de Capacitación a las reuniones de la RETAIP (Cal. 6) | 10.0% |
| | Cumplimiento de los acuerdos establecidos en la RETAIP (Cal. 7) | 10.0% |
| | **TOTAL** | **100.0%** |

$$IA_{CAP} = 0.3(\text{Cal. 1}) + 0.15(\text{Cal. 2}) + 0.15(\text{Cal. 3}) + 0.15(\text{Cal. 4}) + 0.05(\text{Cal. 5}) + 0.1(\text{Cal. 6}) + 0.1(\text{Cal. 7})$$

# ÍNDICE COMPUESTO DE MEJORES PRÁCTICAS DE TRANSPARENCIA $IC_{MPT}$

**Ejemplo** de Índice Compuesto de las Mejores Prácticas de Transparencia. Este índice es resultado de la suma ponderada de los cuatro índices anteriores:

$$IC_{MPT} = IG_{COT}*0.30 + IAI_{EO}*0.30 + IC_{TyF}*0.20 + IA_{CAP}*0.20$$

| Índice | Descripción | Ponderación |
|---|---|---|
| $IC_{MPT}$ | **Índice compuesto de Mejores Prácticas de Transparencia** | **100%** |
| $IG_{COT}$ | Índice global del cumplimiento de las obligaciones de transparencia | 30% |
| $IAI_{EO}$ | Índice de acceso a la información de los entes obligados | 30% |
| $IC_{TyF}$ | Índice de cumplimiento, en tiempo y forma, de los requerimientos del órgano garante para la observancia de la Ley de Transparencia y AIP | 20% |
| $IA_{CAP}$ | Índice de cumplimiento de acciones de capacitación | 20% |

# INDICADOR DE RESPUESTAS A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (RSI)

**Objetivo:** Incentivar a las dependencias y entidades a **mejorar la forma de responder a los particulares**.

**Metodología:** Se toma una muestra estadísticamente representativa a nivel de sujeto obligado, con la misma distribución de respuestas del periodo anterior ajustado conforme al periodo actual con un 95% de confiabilidad. En las respuestas se evalúan cuatro atributos:

**Consistencia.-** Se verifica que la modalidad de respuesta registrada en el sistema sea igual al contenido de la respuesta; que no se entreguen datos contradictorios; y que se indique el supuesto aplicable de la LFTAIPG.

**Compleción.-** Se verifica que se oriente sobre la forma en que se atiende cada punto; que se entregue la información de todos los puntos solicitados; y que se otorgue acceso al Acta del Comité de Información, debidamente fundada y motivada.

**Confiabilidad.-** Se verifica que se entreguen los oficios correspondientes y que éstos cumplan con las características mínimas establecidas en la LFPA.

**Oportunidad.-** Que las respuestas se otorguen en el plazo establecido.

**Fuente de Datos:** Sistema INFOMEX Gobierno Federal
**Periodicidad:** Semestral

# Indicador de Alineación de Criterios, Comportamiento de las Resoluciones y su Cumplimiento (A3C)

**Objetivo:** Identificar el desempeño de las dependencias y entidades en la alineación de criterios con el Pleno del IFAI, y asegurar el cumplimiento en tiempo y forma de las resoluciones del Pleno.

**Metodología:** A través de tres componentes, se mide la tendencia de los recursos de revisión, el grado de alineación de los criterios de los sujetos obligados con respecto a las resoluciones del IFAI, y el cumplimiento de éstas.

- **Componente Tendencia:** Mide la tendencia creciente o decreciente de los recursos de revisión interpuestos ante el IFAI con resoluciones modificatorias, sobreseídas y revocatorias, respecto de la tendencia de las solicitudes de información respondidas entre el semestre a evaluar y el inmediato anterior.

- **Componente Alineación de Criterios:** Evalúa el grado de alineación de los criterios de las dependencias y entidades de la APF con respecto a los emitidos por el Pleno del IFAI.

- **Componente Cumplimiento a Resoluciones**: Calcula el cumplimiento, en tiempo y forma, de las resoluciones emitidas por el IFAI.

**Fuente de Datos:** Sistema Infomex Gobierno Federal y Herramienta de Comunicación
**Periodicidad:** Semestral

# INDICADOR DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA UNIDAD DE ENLACE (AUE)

**Objetivo:** Evaluar la infraestructura y la atención prestada a usuarios presenciales por parte de los servidores públicos responsables de las unidades de enlace de los sujetos obligados ubicados en el área metropolitana de la ciudad de México.

**A. Infraestructura y equipamiento de la unidad de enlace o áreas de atención.**

Se verifica, entre otras cosas, el domicilio, la facilidad de acceso a la dependencia o entidad, señalamientos para identificar la unidad de enlace y su cercanía con la entrada al inmueble, el espacio físico, equipo asignado.

**B. Atención al solicitante**

Considera: el tiempo en ser atendido; requerimiento de identificación o de personalidad jurídica, cuestionamiento sobre el motivo de la solicitud; orientación cuando la unidad de enlace no es la correcta; apoyo para registro y proceso de la solicitud en el INFOMEX; apoyo a los particulares en el uso de equipo para formular la solicitud; entrega del acuse de recibo del INFOMEX; información sobre el plazo de entrega y cómo dar seguimiento a la solicitud; información sobre los posibles costos de reproducción; indicaciones sobre la forma de inconformarse o impugnar la respuesta recibida o quejarse porque su solicitud no fue atendida; y el tiempo total del proceso.

**Periodicidad**: Semestral.
**Método**: Visitas de usuario simulado (5 al semestre)

# Ejemplos de Indicadores en materia de Protección de Datos Personales

# INDICADORES EN MATERIA DE DATOS PERSONALES

## ❑ Índice global de Mejores Prácticas de Datos Personales

Este indicador busca que la promoción de la protección de datos personales en el conjunto de los sujetos obligados sea adoptada como política institucional transversal a las funciones desarrolladas por éstos, así como impulsar el desarrollo y reconocimiento de mejores prácticas en la protección de datos personales y la generación de innovaciones en este campo; su finalidad es medir el nivel de cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley.

## ❑ Índice de cumplimiento del Deber de Registrar

Mide el grado de cumplimento de inscripción de la totalidad de los sistemas de datos personales en posesión del sujeto obligado.

$$ICOreg = \left\{ \left[ \frac{NSreg - NSimpro}{NSreg + NSid} \right] * 100 \right\}$$

ICOreg = Índice de cumplimiento de la obligación de inscripción de los sistemas de datos personales en el Registro Electrónico.
Nsreg = Número de sistemas de datos personales Registrados.
Nsimpro = Número de sistemas de datos personales detectados como improcedentes.
Nsid = Número de sistemas de datos personales detectados en sus archivos por el ejercicio de sus funciones pero que no han sido inscritos en el Registro Electrónico

- **Índice de Calidad de la Información inscrita en los Registros Electrónicos.**

Mide la calidad de la información inscrita en los registros electrónicos y que esta se encuentra actualizada e interrelacionada con la información pública por ley.

$$ICRE_n = \sum_{i=1}^{n} \left( \frac{VC_n}{N} \right) * 100$$

Donde:

$ICRE_n$ = Índice de Criterios en el Registro Electrónico.

$VC_n$ = Valuación de los criterios sustantivos contenidos en el Registro Electrónico del inciso i-ésimo.

N = Totalidad de sistemas que deben estar inscritos en el Registro Electrónico

Para obtener la valuación de los criterios por sistema de datos personales se realiza la siguiente operación:

$$VC_n = \left[ \frac{VC_K}{N} \right]$$

Donde:

$VC_k$ = Valuación de los Criterios de los datos contenidos en los Sistemas de Datos Personales inscritos en el Registro Electrónico del inciso K-ésimo.

N = Criterios a evaluar que resulten aplicables a los sistemas de datos personales.

- **Índice de cumplimiento del Deber de Informar.**

Mide el grado de cumplimiento de poner a disposición de los individuos, a partir del momento en el cual se recaben datos personales a través de los medios empleados para realizar esta obligación (Aviso de Privacidad) y que este cumpla con los elementos mínimos requeridos.

- $IAPn = \sum_{i=1}^{n} \left(\frac{VCn}{N}\right) * 100$

Donde:

IAPn = Índice de cumplimiento del deber de informar.

VCn = Valuación de los criterios de los elementos contenidos en el aviso de privacidad o leyenda informativa del inciso i- ésimo.

N = Criterios a evaluar.

## ❑ Índice de ejercicio de los derechos ARCO.

Este Índice de ejercicio de derechos ARCO (que puede adquirir un valor entre 0 y 100) se debe interpretar como el porcentaje de solicitudes ARCO que el sujeto obligado atendió conforme a la Ley, a pesar de que medien recursos de revisión en su contra.

$$IEDarco = \left[1 - \left(\frac{RRdp + (RDPmod + 0.75) + (Rsedp * 0.50)}{Sarco}\right)\right]$$

Donde:

**$IED_{ARCO}$** = Índice de Ejercicio de los Derechos ARCO.
**RRdp** = Recursos de Revisión resueltos por el Pleno en materia de datos personales en los que el sentido sea revocar y ordenar que se permita el ejercicio de los derechos ARCO debido a que se acreditó la omisión de respuesta.
**RDPmod =** Recursos de Revisión resueltos por el Pleno en materia de datos personales en los que el sentido sea modificar la respuesta emitida por el sujeto obligado.
**Rsedp** = Recursos de Revisión en materia de datos personales sobreseídos por el Pleno por la atención a la solicitud ARCO, con fundamento en el artículo 56, fracción I, de la LFTAIPG.
**Sarco** = Total de Solicitudes ARCO recibidas por el sujeto obligado.

## ❑ Índice de denuncias por probables infracciones a la Ley.

El Índice de denuncias por probables infracciones a la Ley (que puede adquirir un valor entre 0 y 100), el cual se debe interpretar como el nivel de cumplimiento que en su actuar cotidiano un sujeto obligado da a las disposiciones contenidas en la Ley, pues aunque haya mediado una denuncia en su contra no se acreditó la existencia de infracciones (en caso de que el índice sea de 100).

Respecto a este Índice, éste será calculado de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{IDPIL} = \left[1 - \left(\frac{Den}{Tden}\right) * 100\right]$$

Donde:

IDPIL = Índice de denuncias por probables infracciones a la Ley.

Den = Denuncias resueltas por el Pleno por probable incumplimiento a la Ley interpuesto al sujeto obligado en los que se haya determinado la existencia de infracciones a la Ley.

Tden = Total de denuncias interpuestas en contra del sujeto obligado resueltos en el año en curso.

❑ **Índice de acciones de capacitación.**

Mide el grado de capacitación de los servidores públicos y promoción al interior del sujeto obligado en materia de acceso a la información y protección de datos personales.

$$IACap = \sum_{i=1}^{n} \left(\frac{VCn}{N}\right) * 100$$

Donde:

IACap = Índice de acciones de capacitación.

VCn = Valuación de los criterios de los acciones de capacitación del inciso i-ésimo.

N = Criterios a evaluar.