

Índice	IRROP	Índice de Reducción de Riesgos de Opacidad
Indicador	AUE	Atención Prestada por las Unidades de Enlace

Objetivo de la Unidad Administrativa (IFAI):

Promover y difundir el ejercicio del derecho de acceso a la información, resolver sobre las negativas de las solicitudes de acceso de información y proteger los datos personales en poder de las instituciones que integran a la Administración Pública Federal

Objetivo del Indicador 2009:

Asegurar la calidad de la atención que las Unidades de Enlace brindan a los particulares que acuden a presentar solicitudes de acceso a información.

Descripción del Indicador:

El indicador evalúa a través del programa de Usuario Simulado, el nivel de cumplimiento por parte de las dependencias y entidades de la APF de lo establecido en la LFTAIPG, su Reglamento y los Lineamientos correspondientes, respecto al espacio físico, equipamiento de la unidad de enlace y calidad de la atención que brindan a los particulares que acuden a presentar solicitudes de acceso a información.

Definiciones:

Instituciones: Dependencias, entidades y órganos desconcentrados de la APF, así como la Procuraduría General de la República.

Abreviaturas:

LFTAIPG: Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Responsables

Indicador: Act. José Luis Marzal Ruiz, Director General de Coordinación y Vigilancia de la Administración Pública Federal. IFAI. Tel. 5004-2441, jl.marzal@ifai.org.mx

Consultas: Lic. Justino José Núñez Quiroz, Director de Vigilancia y Seguimiento. IFAI. Tel. 5004-2439, justino.nunez@ifai.org.mx

Tipo de Información del Indicador:

De acuerdo a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, el tipo de información es pública una vez concluido el ejercicio.

Índice	IRROP	Índice de Reducción de Riesgos de Opacidad
Indicador	AUE	Atención Prestada por las Unidades de Enlace

Fórmula:

Suma del resultado de cada reactivo x la ponderación de cada componente

$$AUE = 0.5*(A) + 0.5*(B)$$

Variables de la fórmula:

Variable A: Infraestructura de la unidad de enlace

Variable B: Atención al solicitante

A: 50% (en 7 reactivos)

B: 50% (en 9 reactivos)

Notas:

Los reactivos a los cuales se hace referencia son los siguientes:

A) (1) Verificación del domicilio; (2) facilidad de acceso a la dependencia o entidad; (3) facilidad para identificar a la Unidad de Enlace; (4) cercanía de la Unidad de enlace con la entrada al inmueble; (5) espacio físico; (6) equipo y; (7) material de apoyo.

B) (1) Tiempo en ser atendido; (2) requerimiento de identificación o de personalidad jurídica o cuestionamiento sobre el motivo de la solicitud o cuestionamiento de la misma (3) apoyo a los particulares en el uso de equipo para la solicitud; (4) orientación a los particulares en caso de que la Unidad de Enlace no sea la correcta; (5) apoyo para registro y proceso de la solicitud en el sistema de solicitudes de información SISI; (6) entrega del acuse de recibo del SISI; (7) información sobre el plazo y como dar seguimiento a la solicitud; (8) información sobre los posibles costos de reproducción de la información; (9) tiempo total del proceso.

Factor de ponderación del Indicador:

10% de lo que corresponde al IFAI en el IRROP.

Fuente de datos y periodicidad 2009:

- Para que la Unidad Administrativa responsable tenga la información requerida de éste indicador, el Titular del OIC, el Delegado o Comisario Público NO requerirán alimentar un sistema de información.

- El IFAI entregará semestralmente la información de este indicador a la CGOVC los días 24 de julio de 2009 y 22 de enero de 2010.

Cobertura:

Este indicador aplica solo para aquellas dependencias y entidades con unidad de enlace donde se hubiere efectuado el programa de Usuario Simulado.

(Ver Tabla "Cobertura de indicadores por Focus")

Criterios base para asignar e integrar calificaciones:

Sí aplica el N.D., en particular cuando en alguno de los periodos no se cuente con información para realizar la evaluación.

El tipo de integración de la calificación definitiva es Integración Final.

(Ver sección "Criterios para la Asignación e Integración de Calificaciones")

Información complementaria:

Metodología. Se verificará: A) Infraestructura y equipamiento de la unidad de enlace y áreas de atención de las oficinas, representaciones y delegaciones de los servidores públicos habilitados. B) Atención otorgada al solicitante, orientación, entrega de acuse de recibo y todas aquellas acciones que puedan inhibir o desalentar al usuario, tales como requerir el motivo de la solicitud, condicionar el procedimiento, entre otras.

Referencia de anexos:

Para mayor información sobre el indicador, ver metodología de evaluación generada por el IFAI, publicada en la siguiente dirección en internet: <http://www.ifai.org.mx>

IRROP	AUE	Atención Prestada por las Unidades de Enlace
Parámetros de Evaluación del Indicador		
NO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE
0.00 a 5.99	6.00 a 8.99	9.00 a 10.00

IRROP	AUE	Atención Prestada por las Unidades de Enlace
Ruta Estratégica del Indicador		
Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2012		
EJE de Política Pública al que corresponde el indicador		
5. Democracia Efectiva y Política Exterior Responsable		
OBJETIVO al que corresponde el indicador		
5. Promover y garantizar la transparencia, la rendición de cuentas, el acceso a la información y la protección de los datos personales en todos los ámbitos de gobierno.		
ESTRATEGIA a la que corresponde el indicador		
5.5 Promover los mecanismos para que la información pública gubernamental sea clara, veraz, oportuna y confiable.		
Visión Estratégica de la Unidad Administrativa al 2012		
Unidad Administrativa responsable del Indicador		
Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI)		
OBJETIVO de la materia o política al 2012		
Promover y difundir el ejercicio del derecho de acceso a la información, resolver sobre las negativas de las solicitudes de acceso de información y proteger los datos personales en poder de las dependencias y entidades.		
OBJETIVO del indicador al cierre del 2009		
Asegurar la calidad de la atención que las Unidades de Enlace brindan a los particulares que acuden a presentar solicitudes de acceso a información.		
Responsables		
Indicador		
Act. José Luis Marzal Ruiz, Director General de Coordinación y Vigilancia de la Administración Pública Federal. IFAI. Tel. 5004-2441, jl.marzal@ifai.org.mx		
Consultas		
Lic. Justino José Núñez Quiroz, Director de Vigilancia y Seguimiento. IFAI. Tel. 5004-2439, justino.nunez@ifai.org.mx		

IRROP	AUE	Atención Prestada por las Unidades de Enlace
Criterios para la Asignación e Integración de Calificaciones		
Asignación de Calificaciones “No Disponible” (N.D.) y calificación numérica 0 (CERO)		
Asignación de “N.D.”		
Cuando no se tenga materia para evaluar, debido a la falta de generación de la información prevista en las variables del indicador. En particular se asignará N. D. cuando no se le haya practicado la revisión a través del Programa de Usuario Simulado a la dependencia o entidad.		
Asignación de calificación numérica 0 (CERO)		
Se aplicaría 0 (CERO) cuando el solicitante no pueda localizar la unidad de enlace en el domicilio notificado por la dependencia o entidad al IFAI, ni aún preguntando al personal sobre la ubicación de la misma en el inmueble.		
Observaciones Específicas		
Una calificación asignada con “N.D.” en el primer semestre no implica que se repita en el segundo semestre.		
Integración de Calificaciones		
Tipo de Integración de la Calificación Definitiva		
Integración Final		
Criterios para la integración de la Calificación Definitiva		
Se tomará como calificación la obtenida en el segundo semestre de evaluación.		
Criterios para la integración de las calificaciones parciales		
Para el caso de la calificación del tercer trimestre del ejercicio, se considerará la misma calificación que se haya emitido en el segundo trimestre.		
La integración de las evaluaciones parcial (primer semestre) y definitiva (cierre del ejercicio o segundo semestre) se genera a partir de la información de las variables del indicador que se dispongan hasta el momento.		
Consideraciones adicionales		
<ul style="list-style-type: none"> • No se promedian las calificaciones semestrales • Para integrar la calificación definitiva en el caso en que la calificación de algún semestre sea N. D., se tomará la única calificación numérica disponible. • Las instituciones que no se identifican de manera explícita en la cobertura de la Ficha Técnica, referida en la sección “Cobertura”, pero que sí les aplica la materia de evaluación del indicador, su calificación será integrada por promedio simple a la calificación de la institución coordinadora de sector, o bien, a aquella institución que se encargue de coordinar sus actividades de manera directa, a través de un promedio simple. 		
Ejemplo de Integración de la Calificación		
Si en el primer semestre una institución obtiene 5 de calificación y en el segundo obtiene 8, la calificación definitiva será 8.		
Responsables		
Indicador		
Act. José Luis Marzal Ruiz, Director General de Coordinación y Vigilancia de la Administración Pública Federal. IFAI. Tel. 5004-2441, jl.marzal@ifai.org.mx		
Consultas		
Lic. Justino José Núñez Quiroz, Director de Vigilancia y Seguimiento. IFAI. Tel. 5004-2439, justino.nunez@ifai.org.mx		