



# SISTEMA DE MEDICIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Documento Metodológico y Proceso de Trabajo

## Referencia

Información descriptiva de los componentes principales del Sistema de Medición de Acceso a la Información de Argentina, su estructura de funcionamiento y responsables de implementación

María José Méndez Hernández  
Consultora Internacional para el área de Gobernanza Democrática de EUROsociAL+

23 de octubre 2018

## 0. Tabla de Contenidos

0.	Tabla de Contenidos.....	1
1.	Introducción .....	2
2.	Objetivos del Modelo de Medición de Acceso a la Información.....	3
	Objetivo General .....	3
	Objetivos Específicos.....	3
3.	Metodología de Construcción del Modelo de Medición de Acceso a la Información .....	3
	3.1 Etapas del Modelo.....	3
	3.2 Dimensiones del Modelo.....	3
	3.3 Tipo de Indicadores .....	4
	3.4 Criterios de Ponderación.....	4
	3.5 Visión General del Modelo de Medición.....	8
4.	Modelo Matemático de Medición del Modelo .....	9
5.	Estructura de Funcionamiento para la Implementación del Modelo de Medición .....	10
	5.1 Sistematización y Actividades Principales del Proceso .....	10
	5.2 Roles y Funciones .....	12
	Anexo 1: Detalle de los Indicadores del Modelo de Medición de Acceso a la Información .....	14

## 1. Introducción

En el contexto del establecimiento de una política pública de acceso a la información en la Argentina, en función de la entrada en vigencia de la Ley 27.275, se hace necesaria la generación de un sistema de medición y evaluación, que dé cuenta del cumplimiento de las promesas de esta ley, así como también del desarrollo de las distintas etapas de construcción y consolidación de esta política pública en el país.

En este sentido, la Mesa de Coordinación Institucional en conjunto con las agencias de acceso a la información y la asistencia técnica del programa de EuroSociAL+, se pusieron el desafío de diseñar y construir el Sistema de Medición de Acceso a la Información Pública, con una mirada amplia del proceso, de sus actores y de los resultados a alcanzar en el corto, mediano y largo plazo.

Es así, como el Sistema de Medición de Acceso a la Información Pública comprende las etapas de desarrollo de la política pública, sus actores relacionados (agencias de acceso, sujetos obligados, mesa de coordinación y ciudadanos), e indicadores con énfasis en su construcción normativa, institucional, resultados e impacto. Los indicadores además, entregan una relación entre datos que nos muestran una métrica definida, la que cuenta con un modelo de cálculo determinado, verificadores para evidenciar su cumplimiento, y especificaciones, que son notas que entregan mayor profundidad de la composición de estos.

Este conjunto de componentes además, contiene una ponderación para cada nivel, la que fue establecida en base a criterios de exigencia normativa, etapa del proceso actual de la política pública en argentina y el estado actual de desarrollo de las agencias, con la finalidad de ir apalancando nuevos avances en función de los resultados obtenidos.

El trabajo que a continuación se expone fue el resultado de la revisión y análisis de buenas prácticas comparadas a nivel nacional y latinoamericano, talleres de trabajo (3) con todos los equipos de las agencias y validaciones vía llamadas telefónicas con cada contraparte técnica.

## 2. Objetivos del Modelo de Medición de Acceso a la Información

### Objetivo General

Medir y evaluar el nivel de implementación de la ley de acceso a la información pública desde la conformación de sus estructuras organizacionales, resultados e impactos logrados en el país.

### Objetivos Específicos

- Identificar y evaluar los resultados logrados para cada etapa de la política pública de transparencia.
- Definir e implementar Indicadores de operación y resultados que apalanquen el crecimiento de la política pública de transparencia.
- Ponderar el sistema de medición en base a la etapa de construcción institucional de la política pública de transparencia.

## 3. Metodología de Construcción del Modelo de Medición de Acceso a la Información

Conforme al objetivo del proyecto es clave operacionalizar el proceso de medición, para lo cual la consistencia entre –etapas, dimensiones e indicadores- constituye un factor crítico de éxito en la implementación de un sistema de medición. En este sentido, se debe contrastar que los indicadores se formulen en congruencia con su dimensión en las diferentes etapas.

### 3.1 Etapas del Modelo

La estructura macro del Modelo de Medición de Acceso a la Información corresponde a su división por etapas. Estas están referidas a las **fases de desarrollo de una política pública**, contemplando dentro de su alcance las referidas a:

- *Implementación: Planificación y organización del aparato administrativo del Estado.*
- *Ejecución: Puesta en práctica de la política.*
- *Seguimiento: Supervisión de la ejecución de actividades de la política.*
- *Evaluación: Medición y análisis de los efectos sociales producidos por la política.*

En este modelo no se consideraron las etapas de: iniciación, elaboración y formulación, ya que se identifican como etapas previas a la entrada en vigencia de la ley.

### 3.2 Dimensiones del Modelo

Las etapas por su parte están divididas en dimensiones. Estas corresponden a los **actores involucrados en la construcción, implementación y mantención de la política pública de acceso a la información**. En este escenario se identifican los siguientes actores:

- *Agencias de Acceso: Órganos garantes (6) de la implementación de la ley de acceso a la información.*
- *Mesa de Coordinación Institucional: Órgano promotor y de apoyo a las agencias para la aplicación de criterios comunes en acceso a la información.*
- *Sujetos Obligados: Órganos a cargo de ejecutar la ley de acceso a la información al interior de sus instituciones.*
- *Personas/ Ciudadanos: Receptoras del derecho y responsables de su exigencia en los órganos del Estado.*

Es importante mencionar, que no todos los actores están presentes en todas las etapas, ya que dependerá de los resultados que busca cada etapa y la incidencia que tengan los actores en este sentido.

En el siguiente recuadro se muestra la incorporación de estas dimensiones por etapas:

<i>Etapa/Actor</i>	<i>Agencias</i>	<i>Mesa de Coordinación</i>	<i>Sujetos Obligados</i>	<i>Personas/ Ciudadanos</i>
<i>Implementación</i>	X	X	X	
<i>Ejecución</i>	X		X	
<i>Seguimiento</i>	X		X	X
<i>Evaluación</i>				X

### 3.3 Tipo de Indicadores

El último nivel de apertura del Modelo de Medición de Acceso a la Información, está referido a los indicadores. En este punto, se identificaron e incorporaron **distintos tipos de indicadores dependiendo del tipo de resultado que queríamos lograr por etapa**. Los indicadores considerados fueron:

- *Recursos: Referido a los indicadores de formalización e institucionalización de las agencias, sujetos obligados y mesa de coordinación.*
- *Procesos: Indicadores de sistematización y automatización de procesos DAI y TA*
- *Resultados: Efectos del desempeño institucional en TA y DAI, Satisfacción usuaria, y la percepción del conocimiento del derecho y su institucionalidad.*
- *Impacto: Efecto deseado de la política. Perspectiva de largo plazo en la implementación de la política.*

En el siguiente recuadro se muestra la incorporación de los indicadores por etapas:

<i>Etapa/Actor</i>	<i>Recursos</i>	<i>Procesos</i>	<i>Resultados</i>	<i>Impacto</i>
<i>Implementación</i>	X			
<i>Ejecución</i>		X		
<i>Seguimiento</i>			X	
<i>Evaluación</i>				X

Como es posible evidenciar en el cuadro anterior, el tipo de indicador tiene directa relación con la etapa de la política pública.

### 3.4 Criterios de Ponderación

Por último, y con la finalidad de que esta herramienta sea de utilidad para la toma de decisión de cada agencia y de manera conjunta entre estas, y les permita avanzar en la implementación de su política pública, se define la necesidad de ponderar los distintos componentes del Modelo de Medición de Acceso a la Información. En este sentido, se incorporan dos niveles de ponderación.

- **Ponderación de las Etapas:** Se pondera con mayor relevancia la etapa de Implementación, en función del reciente funcionamiento de las agencias y la necesidad de apalancar mayores resultados en esta fase de desarrollo. Con esto, la ponderación de las etapas se distribuye de la siguiente manera:

<i>Etapas</i>	<i>Implementación</i>	<i>Ejecución</i>	<i>Seguimiento</i>	<i>Evaluación</i>
<i>Ponderación</i>	50%	30%	15%	5%

- **Ponderación de las dimensiones e indicadores:** En este plano, se definen criterios secuenciales que dan prioridad y mayor ponderación a las dimensiones e indicadores. Los criterios y su orden de aplicación son los siguientes:
  - Se priorizan aquellos ítem que son obligados por ley.
  - Se priorizan aquellas acciones que requieren coordinación entre agencias.
  - Se priorizan las acciones que consideran al usuario final en su acción o entrega de servicios.
  - Se priorizan aquellas acciones que presentan menores niveles de control en su ejecución.

La lógica de los ponderadores es ascendente, es decir, los indicadores se ponderarán dentro de las dimensiones, las dimensiones dentro de las etapas y cada etapa contará con una ponderación final, que en su conjunto también suman 100%.

Se define además que las ponderaciones responden a un momento específico de construcción de la política pública de acceso a la información. Bajo este escenario, las ponderaciones podrán ser modificadas en virtud de los estados de avance que presente la Argentina en materia de acceso a la información, y de los énfasis que sus órganos garantes definen en sus marcos estratégicos.

La estructura de ponderación actual de los indicadores, dimensiones y etapas es la siguiente:

Etapa I Dimensión	Implementación (0,50)		P
	P	Indicador	
0. Reconocimiento del Derecho	0,30	0.1 Se reconoce el derecho de acceso de manera explícita en la constitución.	0,60
		0.2 Se reconoce el derecho en una ley específica a nivel nacional	0,40
1. Agencias de Acceso a la Información - Nivel de Formalización	0,20	1.1 La agencia se encuentra creada por normativa.	0,25
		1.2 La agencia presenta el nombramiento de su director mediante proceso de selección público.	0,25
		1.3 La agencia cuenta con presupuesto asignado para su funcionamiento.	0,20
		1.4 La agencia presenta una estructura orgánica formalizada.	0,20
		1.5 La agencia presenta un plan de trabajo anual, aprobado y difundido a sus ciudadanos.	0,10
2. Mesa de Coordinación Interinstitucional - Nivel de Formalización	0,10	2.1 Formalización de convenios con agencias	0,30
		2.2 Formalización de procesos de trabajo mediante Manual de Procedimientos	0,30
		2.3 Publicación de actas en un plazo máximo de 15 días hábiles.	0,10
		2.4 La Mesa de Coordinación se encuentra creada por Ley.	0,30
3. Sujetos Obligados - Nivel de Formalización	0,20	3.1 % de sujetos obligados que cuentan con la designación formal del responsable del derecho de acceso.	0,50
		3.2 % de responsables de acceso que cuentan con su función formalizada en descripción de misiones y funciones.	0,25
		3.3 % de responsables de acceso que cuentan con función exclusiva en transparencia y acceso a la información.	0,25
4.Regulación Normativa TA	0,10	4.1 Se encuentra elaborado, aprobado y difundido un protocolo para la implementación de los procesos TA por los sujetos obligados.	0,10
		4.2 El protocolo considera los principios de máxima divulgación, acceso y apertura.	0,20
		4.3 El protocolo considera todos los ítems de información requeridos por su Ley 27.275, art 32.	0,20
		4.4 El protocolo incorpora plazos de actualización de los ítems de transparencia activa.	0,20
		4.5 El protocolo incorpora los canales o plataformas por donde acceder a la información.	0,20
		4.6 El protocolo incorpora buenas prácticas en materia de usabilidad, formatos reutilizables y lenguaje claro.	0,10
5. Regulación Normativa DAI	0,10	5.1 Se encuentra elaborado y difundido un protocolo para la implementación de los procesos DAI por los sujetos obligados.	0,10
		5.2 Incorpora los canales o plataformas por donde se deben realizar los pedidos de información.	0,20
		5.3 Incorpora la información sobre el proceso de tramitación del pedido de información conforme al Capítulo III de la Ley 27.275.	0,20
		5.4 Establece los plazos de tramitación máximos de 15 días hábiles.	0,20
		5.5 Establece las comunicaciones con el solicitante en caso de derivaciones, prorrogas, denegatorias total o parcial, y costos de reproducción (en caso de existir), y vías de reclamos.	0,20
		5.6 Incorpora al menos 1 buena práctica sobre accesibilidad a grupos vulnerables.	0,10

Etapa II Dimensión	Ejecución (0,30)		P
	P	Indicador	
6. Agencias de Acceso a la Información - Proceso de capacitación	0,10	6.1 Las agencias cuentan con un plan de capacitación anual difundido.	0,20
		6.2 El plan de capacitación incluye acciones con los sujetos obligados.	0,20
		6.3 El plan de capacitación incluye acciones con los funcionarios públicos.	0,20
		6.4 El plan de capacitación incluye acciones con altos directivos públicos.	0,10
		6.5 El plan de capacitación incluye acciones con ciudadanos.	0,20
		6.6 El plan de capacitación incluye acciones con otros públicos objetivos específicos acorde a su estrategia.	0,10
7. Agencias de Acceso a la Información - Proceso de difusión	0,10	7.1 Las agencias cuentan con un plan de difusión anual aprobado.	0,30
		7.2 Las agencias incorporan acciones de difusión para los ciudadanos.	0,30
		7.3 Las agencias incorporan acciones de difusión para los funcionarios públicos.	0,10
		7.4 Las agencias realizan de manera coordinada al menos una acción de difusión conjunta en el año.	0,30
8. Agencias de Acceso a la Información - Proceso del Reclamo Administrativo	0,20	8.1 Las agencias cuentan con un procedimiento/protocolo aprobado y/o actualizado que da cuenta del proceso de reclamo administrativo al interior de la agencia.	0,40
		8.2 Las agencias mantienen registro de la trazabilidad de los reclamos administrativos.	0,30
		8.3 Las agencias dan cuenta de los resultados de gestión de los reclamos administrativos: N° de ingresos, plazos de tramitación, y tipos de respuestas.	0,30
9. Agencias de Acceso a la Información - Proceso de Verificación en DAI	0,10	9.1 Las agencias cuentan con procedimientos aprobados/actualizados para realizar la verificación en DAI	0,20
		9.2 Las agencias presentan un plan de verificación en DAI.	0,20
		9.3 % de sujetos obligados incluidos en las acciones de verificación.	0,20
		9.4 Las agencias consideran en su verificación: % cumplimiento del plazo legal, tipo de respuesta entregada respecto de su pertinencia y completitud.	0,20
		9.5 Las agencias consideran en su verificación la identificación de barreras de entrada.	0,20
10. Agencias de Acceso a la Información - Proceso de Verificación TA	0,10	10.1 Las agencias cuentan con procedimientos para realizar la verificación en TA.	0,20
		10.2 Las agencias presentan un plan de verificación en TA.	0,20
		10.3 % de sujetos obligados incluidos en las acciones de verificación.	0,20
		10.4 Las agencias consideran en su verificación: completitud de la información, oportunidad, legibilidad y reutilización.	0,20
		10.5 Las agencias consideran en su verificación la identificación de barreras de entrada (usabilidad: máximo 3 clic)	0,20
11. Agencias de Acceso a la Información - Implementación de Plataformas tecnológicas integradas	0,20	11.1 Las agencias cuentan con una plataforma tecnológica para la gestión de sus solicitudes de información y correspondiente respuesta.	0,30
		11.2 % de sujetos obligados que se adhieren a la plataforma tecnológica de gestión de solicitudes de información de las agencias.	0,20
		11.3 La plataforma tecnológica de gestión de solicitudes de información entrega estadísticas mensuales de desempeño: N° de solicitudes, canal de ingreso, tiempo de respuesta, tiempo de respuesta en plazo, tipos de respuesta (favorable/denegatoria).	0,20
		11.4 Las agencias cuentan con una plataforma tecnológica para la publicación TA y su correspondiente actualización.	0,10
		11.5 % de sujetos obligados que se adhieren a la plataforma tecnológica de publicación y actualización TA de las agencias.	0,10
		11.6 La plataforma tecnológica de publicación y actualización TA entrega estadísticas mensuales de desempeño: N° de visitas, páginas más visitadas, % de actualización.	0,10
12. Agencias de Acceso a la	0,10	12.1 Las agencias publican un informe estadístico mensual sobre los pedidos de información.	0,20

Etapa II		Ejecución (0,30)	
Dimensión	P	Indicador	P
Información - Reportes Estadísticas y Rendición de Cuentas		12.2 Las agencias publican periódicamente un índice y listado de la información pública frecuentemente requerida.	0,20
		12.3 Las agencias publican periódicamente sus reclamos administrativos con sus respectivos resultados.	0,10
		12.4 Publicar los índices de información reservada elaborados por los sujetos obligados (en los casos que aplique)	0,20
		12.5 Las agencias realizan anualmente un reporte de rendición de cuentas que incluye los indicadores de desempeño de sus servicios principales (pedidos de información, reclamos administrativos, capacitaciones, difusión y verificación, entre otros), así como también reporta el cumplimiento de su plan de trabajo, recursos utilizados y nuevos desafíos.	0,20
		12.6 El reporte de rendición de cuentas es publicado.	0,10
13.Sujetos Obligados - Funciones del Responsable de Acceso	0,10	13.1 Llevar un registro de los pedidos de acceso a la información pública	0,30
		13.2 Elaborar informes mensuales para ser remitidos a la Agencia de Acceso a la Información Pública sobre la cantidad de solicitudes recibidas, los plazos de respuesta y las solicitudes respondidas y rechazadas;	0,30
		13.3 % de responsables de acceso con formación base (capacitación) para atender los pedidos de información.	0,10
		13.4 % de participación en reuniones convocadas por las agencias de acceso a la información.	0,30

Etapa III		Seguimiento (0,15)	
Dimensión	P	Indicador	P
14. Agencias de Acceso a la Información - Gestión de Consultas	0,10	14.1 Las agencias cuentan con al menos 1 canal para recepcionar y atender consultas.	0,50
		14.2 % de consultas respondidas dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles.	0,50
15. Agencias de Acceso a la Información - Resultados de la Verificación TA y DAI	0,10	15.1 Promedio de cumplimiento verificación TA en sujetos obligados.	0,33
		15.2 Promedio de cumplimiento verificación DAI en sujetos obligados.	0,33
		15.3 % de informes de resultados difundidos en plazo máximo de 20 días hábiles.	0,34
16. Sujetos Obligados - Resultados del Proceso de Pedidos de Información	0,20	16.1 % de solicitudes respondidas.	0,25
		16.2 % de solicitudes respondidas en plazo.	0,50
		16.3 % de solicitudes satisfactorias (se entrega la información).	0,25
17. Agencias de Acceso a la Información - Resultados del Proceso de Reclamos Administrativos	0,20	17.1 % de reclamos respondidos	0,25
		17.2 % de reclamos respondidos en plazo.	0,50
		17.3 % de reclamos satisfactorios (se entrega la información)	0,25
18. Agencias de Acceso a la Información - Actualización de la Normativa Vigente	0,10	18.1 Las agencias cuentan con una revisión anual de sus productos normativos	0,20
		18.2 Las agencias consideran en su revisión de normativa los modelos y estándares internacionales.	0,20
		18.3 las agencias participan de las convocatorias recepcionadas sobre tratamiento parlamentario en acceso a la información, de forma activa, presentando propuestas en el parlamento sobre la materia.	0,30
		18.4 Las agencias gestionan de manera coordinada una revisión en conjunto de su normativa para su mejora continua.	0,30
19. Ciudadanos - Evaluación de Satisfacción TA (vía encuesta)	0,05	19.1 Las agencias aplican al menos 1 vez al año, una evaluación de satisfacción en materia de TA a los ciudadanos.	0,50
		19.2 Las agencias analizan la información derivadas de las encuestas de satisfacción y proponen acciones de mejora.	0,50
	0,05	20.1 Tiempo de respuesta	0,25



Etapa III Seguimiento (0,15)			
Dimensión	P	Indicador	P
20. Ciudadanos - Evaluación de Satisfacción DAI (vía encuesta)		20.2 Correspondencia de la respuesta a la solicitud	0,25
		20.3 Claridad de la información	0,25
		20.4 Utilidad de la Información	0,25
21. Ciudadanos - Evaluación de Satisfacción Reclamo**	0,05	21.1 Tiempo de respuesta	0,34
		21.2 Correspondencia de la respuesta a la solicitud	0,33
		21.3 Claridad de la respuesta	0,33
22. Ciudadanos - Conocimiento del Derecho de Acceso a la Información0,05	0,05	22.1 ¿Conoce usted la ley de acceso a la información?	0,17
		22.2 ¿Sabe usted cual es la institución que vela por el cumplimiento de esta ley?	0,17
		22.3 Conocimiento del ejercicio del derecho DAI: ¿Sabe usted como solicitar información en los organismos públicos?	0,17
		22.4 Conocimiento del ejercicio del derecho DAI ¿Sabe usted donde reclamar?	0,16
		22.5 Conocimiento del ejercicio TA: ¿Sabe usted que los organismos tienen la obligación de publicar su información en sus páginas web?	0,16
		22.6 Conocimiento del ejercicio TA: ¿Ha usted ingresado a la sección de TA de los organismos públicos?	0,17
23. Sujetos Obligados - Conocimiento del Derecho de Acceso a la Información	0,05	23.1 ¿Conoce usted la ley de acceso a la información?	0,50
		23.2 ¿Sabe usted cual es la institución que vela por el cumplimiento de esta ley?	0,50
24. Ciudadanos - Percepción de Utilidad de la Ley	0,05	24.1 Utilidad para el fomento de la participación ciudadana	0,33
		24.2 Utilidad para la mejora de la gestión pública	0,33
		24.3 Utilidad para la mejora del acceso a servicios	0,34

Etapa IV Evaluación (0,05)			
Dimensión	P	Indicador	P
25. Ciudadanos - Percepción de Mejora de Imagen Institucional	1	25.1 Imagen positiva/negativa	1

### 3.5 Visión General del Modelo de Medición<sup>1</sup>

Con la finalidad de entregar una visión omnicompreensiva del modelo a los lectores, a continuación se muestra una gráfica que contiene la relación de cada componente expuesto en este documento.

Etapa	P	Dimensión	P	Indicador	P	Formula de Calculo	Verificador	Especificaciones
Fase Política 1	50%	- Actor 1	70%	Indicador 1	60%	Formula de medición.	Registro que acredita cumplimiento	Otras notas para su evaluación.
				Indicador 2	40%			
		- Actor n	30%	Indicador 3	20%			
				Indicador 4	30%			
				Indicador n	50%			
Fase Política 2	30%	100%	100%					
Fase Política ...	15%							
Fase Política n	5%							

Además de los componentes referidos a las etapas, dimensiones, indicadores y ponderadores, ya explicados en este documento, el Modelo de Medición de Acceso a la Información, contempla la definición de verificadores por indicador, que son los registros que acreditarán el cumplimiento de lo reportado, así como también una

<sup>1</sup> El detalle del Modelo de Medición de Acceso a la Información se encuentra en Anexo N°1 donde se detallan sus etapas, dimensiones, indicadores y ponderadores (Planilla Excel).

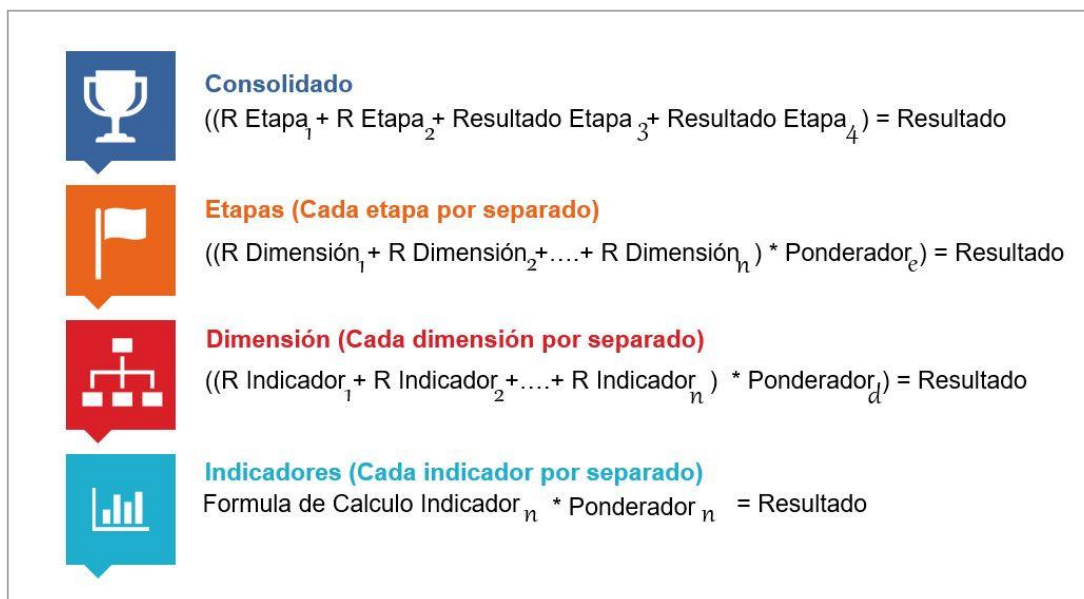
columna de especificaciones que son notas adicionales a la descripción general, que permiten profundizar el entendimiento y aplicación del/los indicadores.

#### 4. Modelo Matemático de Medición del Modelo

La evaluación del Modelo de Medición de Acceso a la Información considera la obtención de un índice a partir de la evaluación de los distintos niveles que componen el sistema:



De manera ascendente, y comenzando por la evaluación individual de cada indicador por separado y su respectivo ponderador, el índice se construye a partir de la suma de cada componente considerando su ponderación. Las fórmulas de cálculo son las siguientes:



En este sentido, ya en el último nivel de evaluación, será la suma de las etapas la que nos entregue el resultado final de la evaluación.

Para mostrar su aplicación, y solo a modo de ejemplo, se entrega el siguiente cuadro de resultados simulado:

ETAPA	P	DIMENSION	P	INDICADOR	P	RESULTADO INDICADOR	RESULTADO DIMENSION	RESULTADO ETAPA	RESULTADO TOTAL	
E1	0,7	DIMENSION 1	0,6	IND 1 (0,25)	0,7	$0,25 \times 0,7 = 0,175$ (18%)	$(0,175 + 0,099) \times 0,6 = 0,1644$	$(0,16 + 0,36) \times 0,7 = 0,36$	$(0,36 + 0,065) = 0,425$	
				IND 2 (0,33)	0,3	$0,33 \times 0,3 = 0,099$ (9,9%)				16,4%
		DIMENSION 2	0,4	IND 3 (0,85)	0,6	$0,85 \times 0,6 = 0,51$ (51%)	$(0,51 + 0,4) \times 0,4 = 0,364$			36%
				IND 4 (1)	0,4	$1 \times 0,4 = 0,4$ (40%)				36,4%
E2	0,3	DIMENSION 3	0,8	IND 5 (0,20)	0,8	$0,2 \times 0,8 = 0,16$ (16%)	$(0,16 + 0,03) \times 0,8 = 0,152$	$(0,15 + 0,068) \times 0,3 = 0,065$	42,5%	
				IND 6 (0,15)	0,2	$0,15 \times 0,2 = 0,03$ (3%)				15,2%
		DIMENSION 4	0,2	IND 7 (0,45)	0,1	$0,45 \times 0,1 = 0,045$ (4,5%)	$(0,045 + 0,297) \times 0,2 = 0,0684$			6,5%
				IND 8 (0,33)	0,9	$0,33 \times 0,9 = 0,297$ (30%)				6,84%

Como se puede apreciar del ejemplo, el índice se construye a partir de los resultados de cada indicador (ponderado), para obtener un resultado por dimensión (ponderado), y luego pasar a un resultado por etapas (ponderado). La suma de las etapas entrega el índice del Modelo de Medición de Acceso a la Información. En este ámbito, cabe destacar que el modelo no contempla metas por indicadores, eso quiere decir, que mientras el indicador presente un mayor nivel de cumplimiento, mayor será el resultado obtenido en el índice.

Por último, la estructura por niveles permite a su vez, obtener resultados por etapas, por dimensión y por tipo de indicadores, obteniendo miradas particulares y específicas de la política de acceso a la información pública.

## 5. Estructura de Funcionamiento para la Implementación del Modelo de Medición

Para operacionalizar la implementación y mantención del modelo de medición de acceso a la información, se propone una estructura de trabajo soportada por la mesa de coordinación institucional, como espacio de encuentro y trabajo de las agencias de acceso a la información, y a estas como proveedoras de información del desempeño en su sector. El proceso de trabajo propuesto y sus responsabilidades se definen de la siguiente manera:

### 5.1 Sistematización y Actividades Principales del Proceso

#### a) Planificación del Proceso

Será la Mesa de Coordinación Institucional, quién propondrá cada dos años, en reunión de trabajo, la planificación del proceso para la recolección, consolidación, y análisis de resultados del modelo de medición de acceso a la información.

Con la propuesta de trabajo informada, las agencias de acceso a la información revisarán la propuesta de plan de trabajo y podrán solicitar ajustes de actividades en función de alinear estas exigencias con el funcionamiento de las agencias.

La Mesa de Coordinación Institucional recepcionará las observaciones y solicitudes de ajustes para corregir el plan de trabajo. Con los ajustes realizados, remitirá nuevamente a las Agencias de Acceso a la Información para contar con la validación del plan de trabajo.

Aprobado el plan de trabajo, las Agencias de Acceso a la Información deberán incorporar estas actividades a su plan de trabajo e informar a los sujetos obligados en los periodos que corresponda, las necesidades de información, estándares de reportería y tiempos de entrega.

Para el control en la entrega de las fuentes de información solicitada, serán las Agencias de Acceso a la Información, quienes, a intervalos planificados, realizarán un seguimiento de los insumos entregados por los sujetos obligados. A su vez, la Mesa

de Coordinación, recordará las actividades del plan de trabajo según su proximidad de ejecución.

#### **b) Gestión de Información y Preparación de Fuentes de Información**

Todos los proveedores de información deberán considerar etapas de revisión de las fuentes de información y datos recolectados, previa a su liberación, a fin de contar con información fidedigna del sistema.

Para entregar la información, se contarán con planillas para homologar el almacenamiento de datos y facilitar su consolidación. La estructura y formalización de los estándares de trabajo y formatos será coordinado y desarrollado por la Mesa de Coordinación Institucional.

Tanto las Agencias de Acceso a la Información, como la Mesa de Coordinación Institucional, deberán realizar la revisión de planillas una vez completadas, para identificar y ajustar inconsistencias de la información, dentro del alcance de cada actor.

De existir inconsistencias, se deberá remitir al proveedor de información la solicitud de aclaración y entrega del dato revisado y ajustado, comunicando además su plazo de respuesta.

#### **c) Análisis de Datos y Validación**

Será la Mesa de Coordinación Institucional, una vez obtenido todos los datos, quien vaciará la información en una planilla consolidada de datos.

Con la planilla de datos completa, la Mesa de Coordinación Institucional realizará una propuesta de análisis de los resultados, considerando la identificación de necesidades de información de las Agencias de Acceso, y otras partes interesadas.

Los resultados del análisis serán remitidos previamente a las Agencias de Acceso a la Información para conocer necesidades de ajustes de los datos. Las nuevas necesidades de información y ajustes solicitados serán gestionados por la Mesa de Coordinación Institucional.

Con la información validada, se procede a la reunión de análisis de resultados. El análisis podrá enfocarse a:

- Revisar el estado de avance de la política pública.
- Revisar el funcionamiento de las Agencias y rendimiento de los sujetos obligados.
- Proponer acciones para la mejora continua de los resultados.

El análisis y compromisos derivados de esta reunión deberá quedar registrado en la respectiva acta de reunión de la Mesa de Coordinación Institucional.

#### **d) Productos de Información y Salidas de Información**

Tanto, la Mesa de Coordinación Institucional, como las Agencias de Acceso a la Información, podrán proponer productos de difusión para dar a conocer los resultados de la aplicación del modelo de medición de acceso a la información.

Las propuestas de acciones de difusión deberán ser conversadas durante las sesiones de trabajo de la Mesa de Coordinación para dejar registro de sus acuerdos y poder realizar seguimiento.

Será la Mesa de Coordinación Institucional, quién realizará el seguimiento a las acciones de difusión de los resultados del modelo de medición de acceso a la información. Con esto, dejará registro y reportará resultados de la ejecución de las acciones de difusión en instancias de sus reuniones de trabajo.

Se deberán realizar también acciones de difusión conjunta entre las Agencias de Acceso a la Información, para mostrar los resultados completos del sistema y propuesta de acciones de fortalecimiento de la política pública de acceso a la información.

#### **e) Evaluación del Sistema y Ajustes**

Cerrado el proceso de análisis y difusión de resultados, la Mesa de Coordinación Institucional convocará a las Agencias de Acceso a la Información a reunión de evaluación de resultados del proceso.

El objetivo de la evaluación del sistema será revisar las debilidades, fortalezas y oportunidades del proceso, a fin de robustecer su aplicación. La Mesa de Coordinación Institucional presentará una propuesta de evaluación.

Revisada, ajustada y compartida la evaluación por las Agencias de Acceso a la Información, se definirán las acciones de mejora, sus plazos y responsables.

Será la Mesa de Coordinación Institucional quién realizará un seguimiento a las acciones de mejora definidas y comprometidas y realizará un reporte de su estado de avance en sus reuniones de trabajo.

### **5.2 Roles y Funciones**

Para realizar el proceso descrito en el punto anterior, se han identificado y definido las siguientes funciones por actor:

#### **a) Mesa de Coordinación Institucional**

- Planificar el proceso del sistema de medición de acceso.
- Parametrizar, definir formatos de trabajo y estandarizar la obtención de datos y construcción de fuentes de información.
- Implementar las encuestas a nivel nacional de satisfacción, conocimiento y percepción ciudadana.
- Gestionar las reuniones de análisis de resultados.
- Proponer análisis en función de las necesidades identificadas
- Sistematizar y consolidar la información del sistema en base a la totalidad de indicadores.
- Identificar y proponer socios para la medición.
- Proponer acciones de difusión de los resultados.

#### **b) Agencias de Acceso a la Información**

- Identificar y gestionar las fuentes de información internas y externas.
- Informar, dar instrucciones, entregar herramientas de trabajo y apoyar la generación de datos de sus sujetos obligados.
- Solicitar ajustes a los datos o fuentes de información de sus sujetos obligados cuando se identifiquen inconsistencias.
- Corregir en plazo/ responder consultas a las necesidades de corrección de datos o fuentes de información.
- Remitir información a intervalos planificados a la Mesa de Coordinación Institucional para su consolidación.
- Participar y compartir instancias de análisis de los resultados del Modelo de Medición de Acceso a la Información.
- Ejecutar acciones de difusión de los resultados y apoyar acciones de difusión conjuntas.
- Implementar acciones de mejora frente a los resultados de manera individual y conjunta con las demás Agencias de Acceso a la Información.

#### **c) Sujetos Obligados**

- Remitir información solicitada por sus Agencias de Acceso a la Información, en los formatos y tiempos solicitados.
- Corregir en plazo/ responder consultas a las necesidades de corrección de datos o fuentes de información.

- Informarse de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del Modelo de Medición de Acceso a la Información.
- Apoyar las acciones de difusión de los resultados del modelo de medición de acceso a la información cuando así lo requiera su Agencia.

## Anexo 1: Detalle de los Indicadores del Modelo de Medición de Acceso a la Información

Etapa I Implementación				
Dimensión	Indicador	Formula de Calculo	Verificador	Periodicidad
0. Reconocimiento del Derecho	0.1 Se reconoce el derecho de acceso de manera explícita en la constitución.	Tiene (100%) /No Tiene (0%)	Documento Constitución	Anual
	0.2 Se reconoce el derecho en una ley específica a nivel nacional	Tiene (100%) /No Tiene (0%)	Documento Ley de Transparencia	Anual
1. Agencias de Acceso – Nivel de Formalización	1.1 La agencia se encuentra creada por normativa.	(N° de agencias creadas por normativa/ Total de agencias) *100	Documento normativo que señala creación de la agencia.	Anual
	1.2 La agencia presenta el nombramiento de su director mediante proceso de selección público.	(N° de agencias con nombramiento de director mediante selección publica/ Total de agencias) *100	Documento normativo que señala designación del director de la Agencia.	Anual
	1.3 La agencia cuenta con presupuesto asignado para su funcionamiento.	(N° de agencias que cuentan con presupuesto anual asignado/ total de agencias) *100	Documento Presupuesto Agencia/ Institucional.	Anual
	1.4 La agencia presenta una estructura orgánica formalizada.	(N° de agencias con estructura orgánica formalizada y/o actualizada/ total de agencias) *100	Documento con descripción de estructura orgánica de la Agencia.	Anual
	1.5 La agencia presenta un plan de trabajo anual, aprobado y difundido a sus ciudadanos.	(N° de agencias con plan anual aprobado y difundido/ Total de agencias) *100	Documento Plan de Trabajo aprobado/ Registro de difusión en web.	Anual
2. Mesa de Coordinación Interinstitucional - Nivel de Formalización	2.1 Formalización de convenios con agencias	(N° de convenios formalizados y/o actualizados/Total de agencias) *100	Convenios firmados.	Semestral
	2.2 Formalización de procesos de trabajo mediante Manual de Procedimientos	(N° de procesos formalizados y/o actualizados/total de procesos de la Mesa de Coordinación) *100	Manual de Procedimiento Aprobado/ Actas donde consta aprobación.	Semestral
	2.3 Publicación de actas en un plazo máximo de 15 días hábiles.	(N° de actas publicadas dentro de los 15 días hábiles/Total de actas publicadas) *100	Registro de cálculo de plazos/ Registro de actas en página web con fecha de publicación.	Trimestral

Etapa I Implementación				
Dimensión	Indicador	Formula de Calculo	Verificador	Periodicidad
	2.4 La Mesa de Coordinación se encuentra creada por Ley.	Tiene (100%) /No Tiene (0%)	Ley de Acceso a la Información Pública que incorpora la Mesa de Coordinación.	Anual
3. Sujetos Obligados - Nivel de Formalización	3.1 % de sujetos obligados que cuentan con la designación formal del responsable del derecho de acceso.	(N° de sujetos obligados con designación formal/ Total de sujetos obligados) *100	Documento de designación formal del sujeto obligado.	Semestral
	3.2 % de responsables de acceso que cuentan con su función formalizada en descripción de misiones y funciones.	(N° de sujetos obligados que incorporan su función de transparencia en descripción de misiones y funciones/ Total de sujetos obligados) *100	Documento de descripción de misiones y funciones por sujeto obligado/ Resolución que consigna funciones.	Anual
	3.3 % de responsables de acceso que cuentan con función exclusiva en transparencia y acceso a la información.	(N° de sujetos obligados que cuentan con dedicación exclusiva/ Total de sujetos obligados) *10	Documento de descripción de misiones y funciones por sujeto obligado/ Resolución que consigna dedicación exclusiva.	Anual
4.Regulación Normativa TA	4.1 Se encuentra elaborado, aprobado y difundido un protocolo para la implementación de los procesos TA por los sujetos obligados.	(N° de agencias que cuentan con protocolo TA aprobado (y/o actualizado) y difundido/Total de agencias) *100	Protocolo TA aprobado/ Registro de difusión a los sujetos obligados.	Anual
	4.2 El protocolo considera los principios de máxima divulgación, acceso y apertura.	(N° de protocolos que cuentan con la totalidad de principios/ total de protocolos TA difundidos) *100	Protocolo TA aprobado.	Anual
	4.3 El protocolo considera todos los ítems de información requeridos por su Ley 27.275, art 32.	(N° de protocolos que cuentan con la totalidad de ítems de información/ total de protocolos TA difundidos) *100	Protocolo TA aprobado.	Anual
	4.4 El protocolo incorpora plazos de actualización de los ítems de transparencia activa.	(N° de protocolos que cuentan con la definición de plazos de actualización/ total de protocolos TA difundidos) *100	Protocolo TA aprobado.	Anual
	4.5 El protocolo incorpora los canales o plataformas por donde acceder a la información.	(N° de protocolos que cuentan con canales de difusión de información TA/ total de protocolos TA difundidos) *100	Protocolo TA aprobado.	Anual



Etapa I Implementación				
Dimensión	Indicador	Formula de Calculo	Verificador	Periodicidad
	4.6 El protocolo incorpora buenas prácticas en materia de usabilidad, formatos reutilizables y lenguaje claro.	(N° de protocolos que incorpora buenas prácticas solicitadas/Total de protocolos TA difundidos) *100	Protocolo TA aprobado.	Anual
5.Regulación Normativa DAI	5.1 Se encuentra elaborado y difundido un protocolo para la implementación de los procesos DAI por los sujetos obligados.	(N° de protocolos DAI aprobados (y/o actualizado) y difundidos/ total de agencias) *100	Protocolo DAI aprobado/ Registro de difusión a los sujetos obligados.	Anual
	5.2 Incorpora los canales o plataformas por donde se deben realizar los pedidos de información.	(N° de protocolos DAI que incorpora los canales para realizar los pedidos de información/ Total de protocolos DAI difundidos) *100	Protocolo DAI aprobado.	Anual
	5.3 Incorpora la información sobre el proceso de tramitación del pedido de información conforme al Capítulo III de la Ley 27.275.	(N° de protocolos DAI que incorpora el proceso de tramitación del pedido de información/ Total de protocolos DAI difundidos) *100	Protocolo DAI aprobado.	Anual
	5.4 Establece los plazos de tramitación máximos de 15 días hábiles.	(N° de protocolos DAI que incorpora los tiempos máximos de tramitación del pedido de información/ Total de protocolos DAI difundidos) *100	Protocolo DAI aprobado.	Anual
	5.5 Establece las comunicaciones con el solicitante en caso de derivaciones, prorrogas, denegatorias total o parcial, y costos de reproducción (en caso de existir), y vías de reclamos.	(N° de protocolos DAI que incorpora los hitos de comunicación establecidos por ley/ Total de protocolos DAI difundidos) *100	Protocolo DAI aprobado.	Anual
	5.6 Incorpora al menos 1 buena práctica sobre accesibilidad a grupos vulnerables.	(N° de protocolos DAI que incorpora al menos 1 buena práctica en accesibilidad/ Total de protocolos DAI difundidos) *100	Protocolo DAI aprobado.	Anual

<b>Etapa II Ejecución</b>				
<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Formula de Calculo</i>	<i>Verificador</i>	<i>Periodicidad</i>
6. Agencias de Acceso a la Información - Proceso de capacitación	6.1 Las agencias cuentan con un plan de capacitación anual difundido.	(N° de agencias que cuentan con plan anual de capacitación aprobado y difundido/total de agencias) *100	Plan Anual de Capacitación Aprobado y registro de difusión	Anual
	6.2 El plan de capacitación incluye acciones con los sujetos obligados.	(N° de planes de capacitación que incluyen acciones con los sujetos obligados/ total de planes de capacitación difundidos) *100	Módulo de capacitación y listas de participantes.	Trimestral
	6.3 El plan de capacitación incluye acciones con los funcionarios públicos.	(N° de planes de capacitación que incluyen acciones con los funcionarios públicos/ total de planes de capacitación difundidos) *100	Módulo de capacitación y listas de participantes.	Trimestral
	6.4 El plan de capacitación incluye acciones con altos directivos públicos.	(N° de planes de capacitación que incluyen acciones con los altos directivos públicos/ total de planes de capacitación difundidos) *100	Módulo de capacitación y listas de participantes.	Trimestral
	6.5 El plan de capacitación incluye acciones con ciudadanos.	(N° de planes de capacitación que incluyen acciones con los ciudadanos/ total de planes de capacitación difundidos) *100	Módulo de capacitación y listas de participantes.	Trimestral
	6.6 El plan de capacitación incluye acciones con otros públicos objetivos específicos acorde a su estrategia.	(N° de planes de capacitación que incluyen acciones con otros públicos objetivos/ total de planes de capacitación difundidos) *100	Módulo de capacitación y listas de participantes.	Trimestral
7. Agencias de Acceso a la Información - Proceso de difusión	7.1 Las agencias cuentan con un plan de difusión anual aprobado.	(N° de agencias que cuentan con un plan anual de difusión aprobado y difundido/Total de agencias) *100	Plan Anual de Difusión Aprobado.	Anual
	7.2 Las agencias incorporan acciones de difusión para los ciudadanos.	(N° de planes de difusión que cuentan con acciones orientadas a los ciudadanos/Total de planes de difusión aprobados) *100	Registros de difusión aplicados.	Trimestral
	7.3 Las agencias incorporan acciones de difusión para los funcionarios públicos.	(N° de planes de difusión que cuentan con acciones orientadas a funcionarios públicos/Total de planes de difusión aprobados) *100	Registros de difusión aplicados.	Trimestral

Etapa II Ejecución				
Dimensión	Indicador	Formula de Calculo	Verificador	Periodicidad
	7.4 Las agencias realizan de manera coordinada al menos una acción de difusión conjunta en el año.	(Suma de acciones de difusión ejecutadas de manera coordinada entre las agencias/1) *100	Acta de acuerdos sobre acciones de difusión. Registros de difusión aplicados.	Trimestral
8. Agencias de Acceso a la Información - Proceso del Reclamo Administrativo	8.1 Las agencias cuentan con un procedimiento/protocolo aprobado y/o actualizado que da cuenta del proceso de reclamo administrativo al interior de la agencia.	(N° de agencias que cuentan con procedimiento aprobado y/o actualizado de la gestión del reclamo administrativo/ Total de agencias) *100	Procedimiento/Protocolo Proceso Administrativo de Reclamos Aprobado y/o actualizado.	Anual
	8.2 Las agencias mantienen registro de la trazabilidad de los reclamos administrativos.	(N° de agencias que mantienen registro de trazabilidad de los reclamos administrativos actualizado/ Total de agencias) *100	Registro de trazabilidad de reclamos.	Trimestral
	8.3 Las agencias dan cuenta de los resultados de gestión de los reclamos administrativos: N° de ingresos, plazos de tramitación, y tipos de respuestas.	(N° de agencias que reportan el resultado de la gestión de reclamos administrativos mensual/Total de agencias) *100	Reportes de gestión.	Mensual
9. Agencias de Acceso a la Información - Proceso de Verificación en DAI	9.1 Las agencias cuentan con procedimientos aprobados/actualizados para realizar la verificación en DAI	(N° de agencias que cuentan con procedimiento aprobado y/o actualizado de verificación DAI/ Total de agencias) *100	Procedimiento/Protocolo Proceso Verificación DAI.	Anual
	9.2 Las agencias presentan un plan de verificación en DAI.	(N° de agencias que cuentan con un plan anual de verificación aprobado/Total de agencias) *100	Plan de verificación DAI aprobado.	Anual
	9.3 % de sujetos obligados incluidos en las acciones de verificación.	(N° de sujetos obligados incorporados en planes de verificación de agencias/Total de sujetos obligados) *100	Informes de verificación por sujeto obligado/ Base de datos con resultados de verificación DAI.	Trimestral
	9.4 Las agencias consideran en su verificación: % cumplimiento del plazo legal, tipo de respuesta entregada respecto de su pertinencia y completitud.	(N° de planes de verificación que consideran en su metodología los ítems señalados/ Total de planes de verificación aprobado) *100	Informes de verificación por sujeto obligado/ Base de datos con resultados de verificación DAI.	Trimestral
	9.5 Las agencias consideran en su verificación la identificación de barreras de entrada.	(N° de planes de verificación que consideran la identificación de barreras de entrada/ Total de planes de verificación aprobado) *100	Informes de verificación por sujeto obligado/ Base de	Trimestral

Etapa II Ejecución				
Dimensión	Indicador	Formula de Calculo	Verificador	Periodicidad
			datos con resultados de verificación DAI.	
10. Agencias de Acceso a la Información - Proceso de Verificación TA	10.1 Las agencias cuentan con procedimientos para realizar la verificación en TA.	(N° de agencias que cuentan con procedimiento aprobado y/o actualizado de verificación TA/ Total de agencias) *100	Procedimiento/Protocolo Proceso Verificación TA.	Anual
	10.2 Las agencias presentan un plan de verificación en TA.	(N° de agencias que cuentan con un plan anual de verificación TA aprobado/Total de agencias) *100	Plan de verificación TA aprobado.	Anual
	10.3 % de sujetos obligados incluidos en las acciones de verificación.	(N° de sujetos obligados incorporados en planes de verificación TA de las agencias/Total de sujetos obligados) *100	Informes de verificación por sujeto obligado/ Base de datos con resultados de verificación TA.	Trimestral
	10.4 Las agencias consideran en su verificación: completitud de la información, oportunidad, legibilidad y reutilización.	(N° de planes de verificación que consideran en su metodología los ítems señalados/ Total de planes de verificación TA aprobados) *100	Informes de verificación por sujeto obligado/ Base de datos con resultados de verificación TA.	Trimestral
	10.5 Las agencias consideran en su verificación la identificación de barreras de entrada (usabilidad: máximo 3 clic)	(N° de planes de verificación que consideran la identificación de barreras de entrada/ Total de planes de verificación TA aprobados) *100	Informes de verificación por sujeto obligado/ Base de datos con resultados de verificación TA.	Trimestral
11. Agencias de Acceso a la Información - Implementación de Plataformas tecnológicas integradas	11.1 Las agencias cuentan con una plataforma tecnológica para la gestión de sus solicitudes de información y correspondiente respuesta.	(N° de agencias que cuentan con plataforma tecnológica para gestionar el proceso DAI/ Total de agencias) *100	Plataforma tecnológica disponible.	Anual
	11.2 % de sujetos obligados que se adhieren a la plataforma tecnológica de gestión de solicitudes de información de las agencias.	(N° de sujetos obligados incorporados a la plataforma tecnológica/ Total de sujetos obligados) *100	Convenios firmados.	Trimestral
	11.3 La plataforma tecnológica de gestión de solicitudes de información entrega estadísticas mensuales de desempeño: N° de solicitudes, canal de ingreso, tiempo de respuesta, tiempo de respuesta en	(N° de plataformas tecnológicas que consideran la entrega de estadísticas mensuales de gestión/Total de plataformas tecnológicas de gestión de solicitudes de información) *100	Informes de desempeño del Portal/ Registro de indicadores en línea.	Trimestral

Etapa II		Ejecución		
Dimensión	Indicador	Formula de Calculo	Verificador	Periodicidad
	plazo, tipos de respuesta (favorable/denegatoria).			
	11.4 Las agencias cuentan con una plataforma tecnológica para la publicación TA y su correspondiente actualización.	(N° de agencias que cuentan con plataforma tecnológica para gestionar el proceso TA/ Total de agencias) *100	Plataforma tecnológica disponible.	Anual
	11.5 % de sujetos obligados que se adhieren a la plataforma tecnológica de publicación y actualización TA de las agencias.	(N° de sujetos obligados incorporados a la plataforma tecnológica/ Total de sujetos obligados) *100	Convenios firmados.	Trimestral
	11.6 La plataforma tecnológica de publicación y actualización TA entrega estadísticas mensuales de desempeño: N° de visitas, páginas más visitadas, % de actualización.	(N° de plataformas tecnológicas que consideran la entrega de estadísticas mensuales de gestión/Total de plataformas tecnológicas de publicación TA) *100	Informes de desempeño del Portal/ Registro de indicadores en línea.	Trimestral
12. Agencias de Acceso a la Información - Reportes Estadísticas y Rendición de Cuentas	12.1 Las agencias publican un informe estadístico mensual sobre los pedidos de información.	(N° de agencias que publican un informe estadístico mensual sobre los pedidos de información/Total de agencias) *100	Registro de publicación del informe estadístico mensual.	Mensual
	12.2 Las agencias publican periódicamente un índice y listado de la información pública frecuentemente requerida.	(N° de agencias que publican mensualmente listado de información pública frecuentemente requerida/Total de agencias) *100	Registro de publicación del índice y listado de la información pública frecuente.	Mensual
	12.3 Las agencias publican periódicamente sus reclamos administrativos con sus respectivos resultados.	(N° de agencias que publican mensualmente las respuestas de los reclamos administrativos/Total de agencias) *100	Registro de publicación de reporte de reclamos administrativos.	Mensual
	12.4 Publicar los índices de información reservada elaborados por los sujetos obligados (en los casos que aplique)	(N° de agencias que publican mensualmente listado de información reservada/Total de agencias) *100	Registro de publicación de índices de información reservada.	Mensual
	12.5 Las agencias realizan anualmente un reporte de rendición de cuentas que incluye los indicadores de desempeño de sus servicios principales (pedidos de	(N° de agencias que elaboran un reporte de rendición de cuentas anual/Total de agencias) *100	Reporte de Rendición de Cuentas.	Anual

Etapa II Ejecución				
Dimensión	Indicador	Formula de Calculo	Verificador	Periodicidad
	información, reclamos administrativos, capacitaciones, difusión y verificación, entre otros), así como también reporta el cumplimiento de su plan de trabajo, recursos utilizados y nuevos desafíos.			
	12.6 El reporte de rendición de cuentas es publicado.	(N° de agencias que publican su reporte de rendición de cuentas anual/Total de agencias) *100	Registro de publicación del Reporte de Rendición de cuentas.	Anual
13.Sujetos Obligados - Funciones del Responsable de Acceso	13.1 Llevar un registro de los pedidos de acceso a la información pública	(N° de sujetos obligados que llevan un registro de los pedidos de acceso a la información recepcionados/ Total sujetos obligados) *100	Registro/Planilla de pedidos de información.	Mensual
	13.2 Elaborar informes mensuales para ser remitidos a la Agencia de Acceso a la Información Pública sobre la cantidad de solicitudes recibidas, los plazos de respuesta y las solicitudes respondidas y rechazadas;	(N° de sujetos obligados que remite informe de gestión mensual a su agencia/ Total sujetos obligados) *100	Informe mensual de pedidos de información remitidos a la Agencia.	Mensual
	13.3 % de responsables de acceso con formación base (capacitación) para atender los pedidos de información.	(N° de sujetos obligados con capacitación en Transparencia/ Total de sujetos obligados) *100	Registros de asistencia.	Trimestral
	13.4 % de participación en reuniones convocadas por las agencias de acceso a la información.	(Número total de participantes a reunión/Total de reuniones) *100	Registros de asistencia.	Trimestral

<b>Etapa III Seguimiento</b>				
<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Formula de Calculo</i>	<i>Verificador</i>	<i>Periodicidad</i>
14. Agencias de Acceso a la Información - Gestión de Consultas	14.1 Las agencias cuentan con al menos 1 canal para recepcionar y atender consultas.	(N° de agencias que presentan al menos 1 canal para atender consultas en ley de acceso a la información/ total de agencias) *100	Registro de consultas recepcionadas.	Anual
	14.2 % de consultas respondidas dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles.	(N° de consultas respondidas dentro de plazo de 5 días hábiles/Total de consultas recepcionadas)*100	Registros de tiempos de consultas.	Mensual
15. Agencias de Acceso a la Información - Resultados de la Verificación TA y DAI	15.1 Promedio de cumplimiento verificación TA en sujetos obligados.	(Suma resultados de verificación TA por sujeto obligado/ Total sujetos obligados con acción de verificación en TA) *100	Informes de verificación/Bases de datos resultados verificación TA	Trimestral
	15.2 Promedio de cumplimiento verificación DAI en sujetos obligados.	(Suma resultados de verificación DAI por sujeto obligado/ Total sujetos obligados con acción de verificación en DAI) *100	Informes de verificación/Bases de datos resultados verificación DAI	Trimestral
	15.3 % de informes de resultados difundidos en plazo máximo de 20 días hábiles.	(N° de informes difundidos/entregados en 20 días hábiles/ Total de informes entregados) *100	Registro de plazos de entrega de informes.	Trimestral
16. Sujetos Obligados - Resultados del Proceso de Pedidos de Información	16.1 % de solicitudes respondidas.	(N° de solicitudes respondidas/Total de solicitudes) *100	Registro de solicitudes, resultados y tiempos	Mensual
	16.2 % de solicitudes respondidas en plazo.	(N° de solicitudes respondidas en 15 días hábiles/Total de solicitudes respondidas) *100	Registro de solicitudes, resultados y tiempos	Mensual
	16.3 % de solicitudes satisfactorias (se entrega la información).	(N° de solicitudes respondidas satisfactorias/Total de solicitudes respondidas) *100	Registro de solicitudes, resultados y tiempos	Mensual
17. Agencias de Acceso a la Información - Resultados del Proceso de	17.1 % de reclamos respondidos	(N° de reclamos respondidos/ Total de reclamos recepcionados)*100	Registro de reclamos, resultados y tiempos	Mensual
	17.2 % de reclamos respondidos en plazo.	(N° de reclamos respondidos en 30 días hábiles / Total de reclamos respondidos) *100	Registro de reclamos, resultados y tiempos	Mensual
	17.3 % de reclamos satisfactorios (se entrega la información)	(N° de reclamos con respuesta satisfactoria / Total de reclamos respondidos) *100	Registro de reclamos, resultados y tiempos	Mensual

Etapa III Seguimiento				
Dimensión	Indicador	Formula de Calculo	Verificador	Periodicidad
Reclamos Administrativos				
18. Agencias de Acceso a la Información - Actualización de la Normativa Vigente	18.1 Las agencias cuentan con una revisión anual de sus productos normativos	(N° de agencias que cuentan con acciones de revisión normativa en sus planes de trabajo/ Total de acciones)*100	Registro de acta/informe de revisión de productos normativos	Anual
	18.2 Las agencias consideran en su revisión de normativa los modelos y estándares internacionales.	(N° de agencias que consideran la revisión de modelos normativos internacionales/ Total de acciones) *101	Registro de acta/informe de revisión de productos normativos	Anual
	18.3 las agencias participan de las convocatorias recepcionadas sobre tratamiento parlamentario en acceso a la información, de forma activa, presentando propuestas en el parlamento sobre la materia.	Por agencia (Promedio): (N° de acciones de participación a convocatorias legislativas/ Total de convocatorias recepcionadas) *100	Registro de acta/Documento de propuesta normativa.	Trimestral
	18.4 Las agencias gestionan de manera coordinada una revisión en conjunto de su normativa para su mejora continua.	(N° de acciones coordinadas de las agencias para gestionar una acción normativa anual/1) *100	Acta Mesa de Coordinación sobre revisión de productos normativos	Semestral
19. Ciudadanos - Evaluación de Satisfacción TA (vía encuesta)	19.1 Las agencias aplican al menos 1 vez al año, una evaluación de satisfacción en materia de TA a los ciudadanos.	(N° de acciones de evaluación de satisfacción aplicadas a los sujetos obligados/ total de agencias) *100	Informe de satisfacción usuaria	Anual
	19.2 Las agencias analizan la información derivadas de las encuestas de satisfacción y proponen acciones de mejora.	(N° de acciones de mejoras propuestas derivadas del análisis de satisfacción usuaria/ total de agencias) *100	Informe de satisfacción usuaria	Anual
20. Ciudadanos - Evaluación de Satisfacción DAI (vía encuesta)	20.1 Tiempo de respuesta	(N° de personas que responden satisfecho/Muy satisfecho) / Total de personas encuestadas) *100	Informe de satisfacción usuaria	Anual
	20.2 Correspondencia de la respuesta a la solicitud	(N° de personas que responden satisfecho/Muy satisfecho) / Total de personas encuestadas) *100	Informe de satisfacción usuaria	Anual
	20.3 Claridad de la información	(N° de personas que responden satisfecho/Muy satisfecho) / Total de personas encuestadas) *100	Informe de satisfacción usuaria	Anual



Etapa III Seguimiento				
Dimensión	Indicador	Formula de Calculo	Verificador	Periodicidad
	20.4 Utilidad de la Información	(N° de personas que responden satisfecho/Muy satisfecho) / Total de personas encuestadas) *100	Informe de satisfacción usuaria	Anual
21. Ciudadanos - Evaluación de Satisfacción Reclamo** (usuarios agencia)	21.1 Tiempo de respuesta	(N° de personas que responden satisfecho/Muy satisfecho) / Total de personas encuestadas) *100	Informe de satisfacción usuaria	Anual
	21.2 Correspondencia de la respuesta a la solicitud	(N° de personas que responden satisfecho/Muy satisfecho) / Total de personas encuestadas) *100	Informe de satisfacción usuaria	Anual
	21.3 Claridad de la respuesta	(N° de personas que responden satisfecho/Muy satisfecho) / Total de personas encuestadas) *100	Informe de satisfacción usuaria	Anual
22. Ciudadanos - Conocimiento del Derecho de Acceso a la Información	22.1 ¿Conoce usted la ley de acceso a la información?	(N° de personas que responden "SI" / Total de personas encuestadas) *100	Estudio de percepción sobre Política de Transparencia	Anual
	22.2 ¿Sabe usted cual es la institución que vela por el cumplimiento de esta ley?	(N° de personas que responden "Agencias de Acceso" / Total de personas encuestadas) *100	Estudio de percepción sobre Política de Transparencia	Anual
	22.3 Conocimiento del ejercicio del derecho DAI: ¿Sabe usted como solicitar información en los organismos públicos?	(N° de personas que responden "Si" / Total de personas encuestadas) *100	Estudio de percepción sobre Política de Transparencia	Anual
	22.4 Conocimiento del ejercicio del derecho DAI ¿Sabe usted donde reclamar?	(N° de personas que responden "Si" "Agencias de Acceso" "Tribunales de Justicia" / Total de personas encuestadas) *100	Estudio de percepción sobre Política de Transparencia	Anual
	22.5 Conocimiento del ejercicio TA: ¿Sabe usted que los organismos tienen la obligación de publicar su información en sus páginas web?	(N° de personas que responden "Si" / Total de personas encuestadas) *100	Estudio de percepción sobre Política de Transparencia	Anual
	22.6 Conocimiento del ejercicio TA: ¿Ha usted ingresado a la sección de TA de los organismos públicos?	(N° de personas que responden "SI" / Total de personas encuestadas) *100	Estudio de percepción sobre Política de Transparencia	Anual
23. Sujetos Obligados - Conocimiento	23.1 ¿Conoce usted la ley de acceso a la información?	(N° de personas que responden "SI" / Total de personas encuestadas) *100	Estudio de percepción sobre Política de Transparencia	Anual

<b>Etapa III Seguimiento</b>				
<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Formula de Calculo</i>	<i>Verificador</i>	<i>Periodicidad</i>
del Derecho de Acceso a la Información	23.2 ¿Sabe usted cual es la institución que vela por el cumplimiento de esta ley?	(N° de personas que responden "Agencias de Acceso a la Información Pública" / Total de personas encuestadas) *100	Estudio de percepción sobre Política de Transparencia	Anual
24. Ciudadanos - Percepción de Utilidad de la Ley	24.1 Utilidad para el fomento de la participación ciudadana	(N° de personas que responden De Acuerdo/Muy De Acuerdo/ Total de personas encuestadas) *100	Estudio de percepción sobre Política de Transparencia	Anual
	24.2 Utilidad para la mejora de la gestión pública	(N° de personas que responden De Acuerdo/Muy De Acuerdo/ Total de personas encuestadas) *100	Estudio de percepción sobre Política de Transparencia	Anual
	24.3 Utilidad para la mejora del acceso a servicios	(N° de personas que responden De Acuerdo/Muy De Acuerdo/ Total de personas encuestadas) *100	Estudio de percepción sobre Política de Transparencia	Anual

<b>Etapa IV Evaluación</b>				
<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Formula de Calculo</i>	<i>Verificador</i>	<i>Periodicidad</i>
25. Ciudadanos - Percepción de Mejora de Imagen Institucional	25.1 Imagen positiva/negativa	Promedio de cumplimiento de respuestas positivas a los ítems de Confianza, Cercanía y Transparencia	Estudio de percepción sobre Política de Transparencia	Anual