

➤ **Objetivo:**

Establecer los pasos necesarios para que los requerimientos de información pública sean respondidos en tiempo y se cumpla con la Ley de Acceso a la Información Pública, según Decreto 57-2008 del Congreso de la República, que garantiza el derecho a solicitar y tener acceso a la información pública.

➤ **Alcance:**

Este procedimiento aplica desde la recepción de la solicitud de información en la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública, a través del correo electrónico [informacion\\_publica@fha.gob.gt](mailto:informacion_publica@fha.gob.gt), solicitud escrita por medio del Formulario respectivo o a través de la Página Web, en el Módulo de Transparencia; análisis del requerimiento y su respuesta por medio de una Resolución, en el tiempo establecido por la Ley de Acceso a la Información Pública.

➤ **Responsabilidad:**

**Jefe de División Comercial y Mercadeo Estratégico: Encargado de la Unidad de Acceso de la Información Pública**, responsable de coordinar las actividades descritas en el presente procedimiento y asegurar que se gestionen según las normas establecidas.

**Técnico de Mercadeo:** Responsable de atender la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública y dar seguimiento a los requerimientos recibidos.

**Enlaces Designados:** Responsables de atender el requerimiento y dar la respuesta que corresponda en el tiempo establecido.

➤ **Desarrollo del Procedimiento de recepción y entrega de información en la Unidad de Acceso a la Información de FHA:**

No.	Actividad	Responsable
1	<p><b>Ingreso de Solicitud de Información:</b> En la ventanilla de "Unidad de Acceso a la Información Pública" ingresan las solicitudes de información presentadas por sujetos activos<sup>1</sup>, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Correo electrónico (<a href="mailto:informacion_publica@fha.gob.gt">informacion_publica@fha.gob.gt</a>);</li> <li>b. Solicitud escrita por medio del "Formulario de Solicitud de Información" (Anexo 1) y</li> <li>c. Por la página web de FHA, en la opción de "Solicitud de Información" de la sección de Transparencia.</li> </ul> <p><i>Nota: "La persona de la Unidad de Información que reciba la solicitud no podrá alegar incompetencia o falta de autorización para recibirla, debiendo obligadamente, bajo su responsabilidad, remitirla inmediatamente a quien corresponda" (Segundo párrafo, Art.38, Decreto 57-2008)</i></p>	Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública

<sup>1</sup> **Sujeto Activo:** Es toda persona individual o jurídica, pública o privada, que tiene derecho a solicitar, tener acceso y obtener la información pública que hubiere solicitado conforme lo establecido en la ley. (Art. 5, Decreto 57-2008)





<p>2</p>	<p><b>Solicitud de Información:</b> “<i>Todo acceso a la información pública se realizará a petición del interesado, en la que se consignarán los siguientes datos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Identificación del sujeto obligado<sup>2</sup> a quien se dirija</i></li> <li>b. <i>Identificación del solicitante</i></li> <li>c. <i>Identificación clara y precisa de la información que se solicita</i></li> </ul> <p><i>La solicitud de información no estará sujeta a ninguna otra formalidad, ni podrá exigirse la manifestación o interés específico como requisito de la misma.”</i> <b>(Art.41, Decreto 57-2008)</b></p>	<p>Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública</p>
<p>2.1</p>	<p><b>Excepciones:</b></p> <p>Se solicita el Documento Personal de Identificación –DPI- físico cuando el sujeto activo solicita información que contiene datos sensibles. Este sirve para corroborar que se entregue la información a los titulares del derecho <b>(Art.33, Decreto 57-2008)</b> entre los que figuran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Expedientes de Resguardo de Asegurabilidad y/o técnico;</li> <li>b. Escrituras de compra venta de Casos Propios y Vivienda Proyectada</li> <li>c. Certificado del Seguro de Desgravamen, o</li> <li>d. Cualquier documento que contenga datos sensibles. “<i>Aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o actividad, tales como los hábitos personales, de origen racial, el origen étnico, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos, preferencia o vida sexual, situación moral y familiar u otras condiciones íntimas de similar naturaleza</i>” <b>(Inciso 2, Art. 9, Decreto 57-2008)</b></li> </ul> <p><b>Nota:</b> <i>En el caso de planos de la vivienda, leyes y/o manuales del Instituto, Resoluciones de Elegibilidad de Proyectos no es necesario el requerimiento de Documento Personal de Identificación –DPI-.</i></p>	<p>Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública</p>

<sup>2</sup> **Sujeto Obligado:** Es toda persona individual o jurídica, pública o privada, nacional o internacional de cualquier naturaleza, institución o entidad del Estado, organismo, órgano, entidad, dependencia, institución y cualquier otro maneje, administre o ejecute recursos públicos, bienes del Estado, o actos de la administración pública en general, que está obligado a proporcionar la información pública que se le solicite. **(Artículo 6, Decreto 57-2008)**




<p>2.2</p>	<p>Sí un Desarrollador solicita información o copia de expedientes de Solicitud de Resguardo o expedientes técnicos de un solicitante, debe presentar una carta de autorización firmada por los titulares del derecho, en la cual se indique:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Número de caso;</li> <li>Dirección de la vivienda;</li> <li>Código Único de Identificación –CUJ- del Documento Personal de Identificación -DPI- y copia anverso y averso, en una sola hoja tamaño carta.</li> </ol> <p><b>Nota:</b> Debido a que se trata de información sensible la cual es otorgada únicamente a los titulares del derecho. (Ref. Artículo 31, Decreto 57-2008)</p>	<p>Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública</p>
<p>3</p>	<p><b>Tiempo de Respuesta:</b> “Presentada y admitida la solicitud, la Unidad de Información donde se presentó, debe emitir resolución dentro de los diez días siguientes en alguno de los sentidos que a continuación se expresan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entregando la información solicitada</li> <li>Notificando la negativa de la información cuando el interesado, dentro del plazo concedido, no haya hecho las aclaraciones solicitadas o subsanado las omisiones a que se refiere el artículo anterior;</li> <li>Notificando la negativa de la información total o parcialmente, cuando se tratará de la considerada como reservada o confidencial; o,</li> <li>Expresando inexistencia. (Artículo 42, Decreto 57-2008)</li> </ol> <p><b>Nota:</b> “Cuando el volumen y extensión de la respuesta así lo justifique, el plazo de respuesta a que se refiere la presente ley se podrá ampliar hasta por diez días más, debiendo poner en conocimiento del interesado dentro de los dos días anteriores a la conclusión del plazo señalado en esta ley.” (Artículo 43, Decreto 57-2008)</p>	<p>Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública</p>
<p>4</p>	<p>Se realiza un oficio firmado por el Jefe de División Comercial y Mercadeo estratégico y en su ausencia, la Gerencia, solicitando la información al enlace correspondiente.</p> <p><b>Nota:</b> Existen enlaces de cada Departamento o División, designados por Gerencia, para dar respuesta a las solicitudes de la información pública, que se requiera, a través de la Ventanilla de Unidad de Acceso a la Información Pública.</p>	<p>- Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública - Encargado de la Unidad de Acceso a la Información Pública</p>
<p>5</p>	<p>Los enlaces preparan la información solicitada y dan respuesta mediante oficio dirigido a la Unidad de Acceso a la Información Pública.</p> <p><b>Nota:</b> “La información se proporcionará en el estado en que se encuentre en posesión de los sujetos obligados. La obligación no comprenderá el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés del solicitante” (Tercer párrafo, Artículo 45, Decreto 57-2008)</p>	<p>Enlaces designados</p>

Camp




6	Se revisa que la información brindada por los enlaces sea la solicitada.	Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública
7	<p><b>Resolución de Información:</b> "A toda solicitud de información pública deberá recaer una resolución por escrito" (Art. 45, Decreto 57-2008) firmada por el Jefe de la División Comercial y Mercadeo Estratégico y en su ausencia la Gerencia del Instituto.</p> <p><b>Nota:</b> "En caso de ampliación del término de respuesta establecido en la presente ley, o de negativa de información, ésta deberá encontrarse debidamente fundamentada y motivada." (Primer párrafo, Artículo 45, Decreto 57-2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública</li> <li>- Encargado de la Unidad de Acceso a la Información Pública</li> </ul>
8	<p>Se comunica la "Resolución de Información" por correo electrónico al Sujeto Activo.</p> <p><b>Nota:</b> "Quienes soliciten información pública tendrán derecho a que ésta les sea proporcionada por escrito o recibirla a su elección por cualquier otro medio de reproducción" (Segundo párrafo, Artículo 45, Decreto 57-2008)</p>	Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública
9	El solicitante también puede recoger la información requerida en Oficinas del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas –FHA- y en caso de que el titular no pueda presentarse a recoger la información solicitada y desea que sea entregada a un tercero, este debe presentar una carta de autorización firmada por el titular indicando que se le entregue a dicha persona, colocando el Código Único de Identificación –CUI- y fotocopia del Documento Personal de Identificación –DPI- de anverso y reverso, de la persona que recogerá la información, así como de la persona que autoriza la entrega de la documentación	Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública
10	<p><b>Informe Preliminar de los Sujetos Obligados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Se recibe de SECAI solicitud de Entrega de Informe Preliminar para informar del período del 01 de enero al 30 de septiembre de cada año, con fecha de entrega del 2 al 31 de octubre de cada año.</li> <li>• Se elabora el informe en la plataforma ubicada en el enlace: <a href="https://web2pdh.org.gt/secai">https://web2pdh.org.gt/secai</a>, accediendo con el usuario y la contraseña asignados a la Institución. Si no se posee o no se recuerda el usuario y contraseña, se debe escribir al correo: <a href="mailto:secai@pdh.org.gt">secai@pdh.org.gt</a>.</li> </ul> <p><b>Formas de entrega del informe preliminar:</b></p> <p><b>Paso 1:</b> La plataforma electrónica genera una constancia en la que se puede observar el resumen del contenido registrado; cuando esta constancia sea generada se debe seleccionar la opción "Enviar", de esta forma el sistema registra los datos allí consignados.</p>	Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública

 Caemp

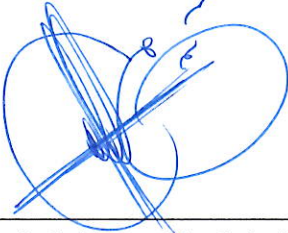
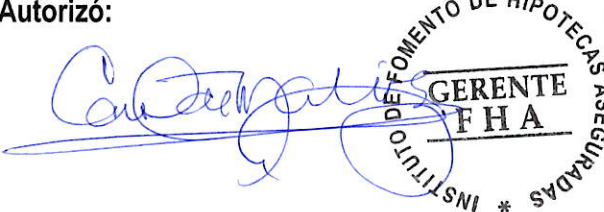


	<p><b>Paso 2:</b> La constancia generada por el sistema debe estar impresa para que figure en los controles de registro de la Entidad. Se requiere que únicamente dicha constancia sea remitida vía correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:secal@pdh.org.gt">secal@pdh.org.gt</a> para que la Secretaría de Acceso a la Información Pública (SECAI) registre la entrega del informe”.</p> <p><b>Observaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso la Unidad de Información Pública de la Institución no haya recibido ninguna solicitud de información en el período establecido, igualmente se debe avisar, utilizando la misma plataforma de recopilación, llenando solamente: formulario de datos generales, gestión de la información y capacitaciones para generar una constancia a cero.</li> <li>2. Los sujetos obligados son responsables del envío, veracidad y calidad de la información que se consigne en los informes, de acuerdo con el Artículo 40 de la Ley de Acceso a la Información Pública. Toda alteración, omisión e inexactitud se hará del conocimiento de las autoridades, siendo motivo de INICIO DE EXPEDIENTE INSTITUCIONAL Y/O DENUNCIA ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO Y LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS.</li> <li>3. Se solicita remitir únicamente la constancia de envío que genera la plataforma; no se debe adjuntar las solicitudes de información”.</li> </ol>	
<p>11</p>	<p><b>Informe de los sujetos obligados.</b> “Los sujetos obligados deberán presentar al Procurador de los Derechos Humanos, un informe por escrito correspondiente al año anterior, a más tardar antes de que finalice el último día hábil del mes de enero siguiente. El informe deberá contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El número de solicitudes formuladas al sujeto obligado de que se trate y el tipo de información requerida</li> <li>2. El resultado de cada una de las solicitudes de información</li> <li>3. Sus tiempos de respuesta</li> <li>4. La cantidad de solicitudes pendientes</li> <li>5. La cantidad de solicitudes con ampliación de plazos</li> <li>6. El número de solicitudes desechadas</li> <li>7. La cantidad de solicitudes no satisfechas por ser información reservada o confidencial, y</li> <li>8. El número de impugnaciones</li> </ol> <p>El Procurador de los Derechos Humanos podrá solicitar, en los casos 4, 5, 6 y 7, los motivos y el fundamento que originaron esa resolución. Lo anterior con fundamento en lo previsto por el artículo 14, literal i) de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, Decreto Número 54-86 del Congreso de la Republica.” <b>(Art. 48, Decreto 57-2008)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública</li> <li>- Encargado de la Unidad de Acceso a la Información Pública</li> </ul>

Caemp




12	Los informes se envían de manera digital, a la Secretaría de Acceso a la Información Pública -SECAI-, al correo <a href="mailto:secai@pdh.org.gt">secai@pdh.org.gt</a> , y son revisados y firmados por el Encargado de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Gerencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública</li> <li>- Encargado de la Unidad de Acceso a la Información Pública</li> <li>- Gerencia</li> </ul>
13	Se debe mantener actualizada y disponible en todo momento, la información de oficio del Instituto, la cual se publica en la página web de FHA, en la Sección de Transparencia, para que pueda ser consultada; de acuerdo al <b>Artículo 10, Decreto 57-2008. Información Pública de Oficio</b> de la Ley de Acceso a la Información Pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública</li> <li>- Encargado de Unidad de Acceso a la Información Pública</li> </ul>
14	<p>El <b>Artículo 10 (numeral 26), Decreto 57-2008</b>, también solicita publicar anualmente a través del Diario de Centroamérica, un informe sobre el funcionamiento y finalidad del Archivo, sistemas de registro y categorías de información, los procedimientos y facilidades de acceso al archivo, hasta el 31 de enero de cada año.</p> <p>Se lleva el seguimiento de la publicación en el Diario Oficial del Funcionamiento del Archivo y de la Unidad de Información Pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública</li> <li>- Encargado de Unidad de Acceso a la Información Pública</li> </ul>

<p><b>Aprobó:</b></p> 	<p><b>Autorizó:</b></p>  <p style="text-align: center;">INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS SEGUADAS GERENTE FHA</p>
<p><b>Responsable de la Ventanilla de la Unidad de Acceso a la Información Pública</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Gerente</b></p>
<p><b>Fecha:</b> 17 de enero 2024.</p>	<p><b>Fecha:</b></p>

<p><b>Fecha de última actualización:</b></p>	<p>10/01/2023</p>
--	-------------------



## Anexo 1

### Solicitud de Información de la Unidad de Información Pública



Unidad de Información Pública

Solicitud de Información

LUGAR Y FECHA DE SOLICITUD:

#### IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Nombre y apellido (s) o Razón Social  
(cuando corresponda):

Documento Personal de Identificación,  
CUI:

Dirección para recibir notificaciones:

Teléfono:

Correo electrónico:

Nacionalidad:

Edad:

Género:

Femenino

Masculino

Etnia:

Idioma materno:

Descripción detallada de la información  
solicitada  
(Indicar rangos de fecha)

\*En caso de solicitar planos, deberá traer  
CD para grabar la información.

FIRMA \_\_\_\_\_

Av. Reforma 7-62, Zona 9, Edificio A estas reformas, Nivel 3, Oficina III

Tel: 7373 5656 EX. 1278

