



**SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL**

**PROCESO DE ATENCIÓN Y CUMPLIMIENTO A  
DISPOSICIONES REGULATORIAS DE LOS  
ORGANISMOS Y PERSONAS EXTERNAS**

**Subproceso de Atención a Requerimientos de Información de  
Ciudadanos al Amparo de la Ley Federal de Transparencia y  
Acceso a la Información Pública Gubernamental**

**DGAA/DAD/SDGD**

---

SUBPROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

PROCESO

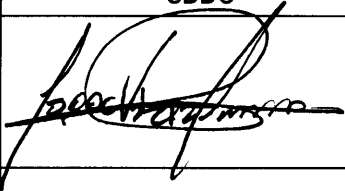
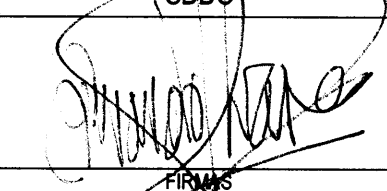
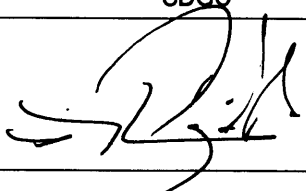
A

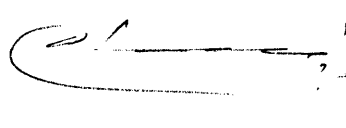

**Atención y Cumplimiento a Disposiciones  
Regulatorias de los Organismos Externos**

SUBPROCESO

1

**Atención a Requerimientos de información de Ciudadanos**

ELABORÓ	REVISÓ	
Isaac Vázquez Aguilera	Gerardo Álvarez del Pozo	Priscilla P. López Caturegli
Analista	Subdirector	Subdirector
SDDO	SDDO	SDGC
		
FIRMAS		

Vo. Bo.	Vo. Bo.
Lic. Julio C. Martínez Nájera	C. P. Víctor M. Suárez Picazo
Director de Administración Titular de la Unidad de Enlace	Director de Contabilidad Funcionario designado por el Director General
	
FIRMAS	

**SUBPROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

<b>PROCESO</b>	<b>A</b>	<b>Atención y Cumplimiento a Disposiciones Regulatorias de los Organismos Externos</b>
<b>SUBPROCESO</b>	<b>1</b>	<b>Atención a Requerimientos de información de Ciudadanos</b>
<b>PRINCIPALES RESPONSABLES</b>	<b>Unidad de Enlace</b>	

**I. OBJETIVO**

Dar cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental en su artículo 40 que a la letra dice: "Cualquier persona o su representante podrá presentar, ante la Unidad de Enlace, una solicitud de acceso a la información mediante escrito libre o en los formatos que apruebe el Instituto....."

**II. ALCANCE**

La Unidad de Enlace y el Comité de Información, darán la atención externa y las respuestas a los requerimientos y solicitudes de información referentes a la SHF y FOVI, derivados del cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Federal.

**III. ENTRADAS**

1. Solicitudes por escrito libre o a través del Sistema de Solicitudes de Información (SISI) en los formatos aprobados para tal efecto por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

**IV. SALIDAS**

1. Respuesta a la solicitud en un tiempo no mayor a 20 días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud por escrito.
2. Registros de solicitudes recibidas – atendidas.

**V. PARTICIPANTES**

1. Unidad de Enlace ..... (UE)
2. Área poseedora de la información..... (API)
3. Persona solicitante ..... (PSOL)
4. Comité de Información ..... (CI)
5. Funcionarios de atención al público ..... (FAP)

Desarrollo Organizacional e ISO 9000	Ruta de Identificación: DGAA/DAD/SDDO	Fecha de Elaboración: Fecha de Actualización: Número de Actualizaciones: Número de Copia:	27/08/03 31/03/05 0 P-001
---	---------------------------------------	--	------------------------------------

**VI. SANCIONES**

1. La no observancia de las disposiciones descritas en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental será sancionada de acuerdo a lo señalado en la normatividad aplicable.
2. El incumplimiento de las obligaciones en la responsabilidad administrativa que se refiere el artículo 63 y 64 de la LFTAIPG.

**VII. RECOMENDACIONES**

1. Para mayor información con referencia a este procedimiento y la observancia a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información favor de contactar a la Unidad de Enlace.

**VIII. CONTROL DE CAMBIOS**

I. Objetivo	
II. Alcance	
III. Entradas	
IV. Salidas	
V. Participantes	
VI. Sanciones	
VII. Recomendaciones	
IX. Documentos relacionados	
X. Normatividad	
XI. Políticas Generales	
XII. Procedimiento	
XIII. Diagrama de flujo	
XIV. Anexo	
XV. Glosario	

**IX. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

1. Subproceso de Certificación de Documentos y Cobro de Materiales de Reproducción
2. Página Pública de Internet: <http://www.ifai.org.mx> , <http://www.shf.gob.mx> , <http://www.fovi.gob.mx>

**X. NORMATIVIDAD**

1. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG);
2. Reglamento de la LFTAIPG para el Poder Ejecutivo Federal;

Desarrollo Organizacional e ISO 9000	Ruta de Identificación: DGAA/DAD/SDDO	Fecha de Elaboración: Fecha de Actualización: Número de Actualizaciones: Número de Copia:	27/08/03 31/03/05 0 P-001
---	---------------------------------------	--	------------------------------------

3. Reglamentos de la LFTAIPG para los poderes Legislativo, Judicial y Organismos Autónomos;
4. Leyes de acceso a la información de los estados.
5. Disposiciones que emita el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.
6. Disposiciones que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

## **XI. POLÍTICAS GENERALES**

1. En cumplimiento al artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG), se dispone en la página pública de Internet el apartado correspondiente, donde se publica la información referida en sus incisos I al XVIII.
2. Toda la información requerida por cualquier persona o su representante, debe ser validada por el titular de la Unidad de Enlace para que no se infrinjan las disposiciones referentes a lo citado en el Capítulo III de la LFTAIPG referente a la "Información Reservada y Confidencial", así como en el Capítulo IV referente a la "Protección de Datos Personales".
3. Toda solicitud debe cumplir con lo dispuesto en el Capítulo III de la LFTAIPG, en sus incisos I al IV que a la letra dicen:
 

"La solicitud deberá contener:

  - I. El nombre del solicitante y domicilio u otro medio para recibir notificaciones, como el correo electrónico, así como los datos generales de su representante, en su caso;
  - II. La descripción clara y precisa de los documentos que solicita;
  - III. Cualquier otro dato que propicie su localización (*de la información*) con objeto de facilitar su búsqueda, y
  - IV. Opcionalmente, la modalidad en la que (*el solicitante*) prefiere se otorgue el acceso a la información, la cual podrá ser verbalmente siempre y cuando sea para fines de orientación, mediante consulta directa, copias simples, certificadas u otro tipo de medio....."
4. De conformidad con el artículo 48 de la LFTAIPG, las Unidades de Enlace no están obligadas a dar trámite a solicitudes de acceso ofensivas; cuando hayan entregado información sustancialmente idéntica como respuesta a una solicitud de la misma persona, o cuando la información se encuentre disponible públicamente. En este caso, deberán indicar al solicitante el lugar donde se encuentre la información.
5. "En ningún caso la entrega de información estará condicionada a que se motive o justifique su utilización, ni se requerirá demostrar interés alguno" (Art. 40, Fracción IV de la LFTAIPG).
6. "Las dependencias y entidades sólo estarán obligadas a entregar documentos que se encuentren en sus archivos" (Atr. 42, LFTAIPG).
7. Cuando la información sea solicitada en un disco flexible, disco compacto, copia fotostática o cualquier otro medio físico, tendrá un costo para el solicitante el cuál será publicado en la página de internet. (Art. 44 de la LFTAIPG).
8. El costo de los materiales será de acuerdo con las tarifas establecidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Desarrollo Organizacional e ISO 9000	Ruta de Identificación: DGAA/DAD/SDDO	Fecha de Elaboración: Fecha de Actualización: Número de Actualizaciones: Número de Copia:	27/08/03 31/03/05 0 P-001
---	---------------------------------------	--	------------------------------------

**SUBPROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

**XII. PROCEDIMIENTO:**

**SUBPROCESO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

Paso	Actividad	Responsable	Documentación Empleada
1	<p><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Presenta su solicitud de información por correo, físicamente o a través del Sistema de Solicitudes de Información (SISI) del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública</p>	Persona requirente, su representante o IFAI vía SISI	Escrito libre o formatos aprobados por el IFAI
2	<p>Ingresa al inventario de "registro de solicitudes de información" del SISI, revisa solicitudes recibidas..</p> <p>Si los detalles proporcionados en la solicitud no bastan o son erróneos, se debe requerir al solicitante por una vez y dentro de los diez días hábiles siguientes amplíe o corrija los datos.</p>	Unidad de Enlace	Registro de Solicitudes de Información
3	<p>¿Se recibe ampliación de la información en el tiempo establecido?</p> <p><b>NO</b></p> <p>El Sistema de Solicitudes de Información (SISI) deshecha la solicitud.</p> <p>Continúa punto 13.</p> <p><b>SI</b></p> <p>Continúa punto 3.</p>	Unidad de Enlace	Registro de Solicitudes de Información

SUBPROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

SUBPROCESO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Paso	Actividad	Responsable	Documentación Empleada
4	<p>Recibe la solicitud, analiza y determina si es competencia de la SHF - FOVI y si la información está publicada en la página de Internet.</p> <p><b>Si es competencia y está publicada.</b> Prepara y envía comunicado al solicitante señalándole la sección de la página de Internet de SHF - FOVI donde se encuentra la información o, refiere al solicitante para mostrarle en el equipo de cómputo destinado al efecto, la información solicitada, guardando en su caso copia del comunicado (pasa al punto 11).</p> <p><b>NO es competencia</b> Prepara y envía comunicado al solicitante en un plazo máximo de 5 días hábiles señalándole que la información solicitada no es competencia de SHF - FOVI, guardando copia del comunicado (pasa al punto 11).</p> <p><b>Si es competencia y NO está publicada</b> Cuando se trate del caso en que el requirente visite físicamente la SHF, se le señalará que el periodo máximo de atención es de 20 días hábiles. En caso de ser información no contenida en la página de Internet de SHF - FOVI, (continúa en paso 5).</p>	Unidad de Enlace	<p>Comunicado al solicitante señalando la sección de la página de internet donde se encuentra la respuesta</p> <p>Comunicado de SHF - FOVI de respuesta refiriendo que la información solicitada no es competencia de la institución.</p>
5	<p>Determina el área que presumiblemente posee la información y solicita a la misma la contestación al requerimiento de información recibido, marcando copia al Director General Adjunto correspondiente.</p>	Unidad de Enlace	<p>Copia de escrito libre o formatos del Sistema de Solicitudes de Información (SISI) aprobados por el IFAI y copia de la solicitud al área a la que se le solicitó la información</p>

SUBPROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

SUBPROCESO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Paso	Actividad	Responsable	Documentación Empleada
6	<p>Recibe solicitud de información y evalúa la viabilidad de atender el requerimiento</p> <p>¿Es viable?</p> <p><b>SI</b></p> <p>Genera respuesta por escrito solventando el requerimiento en un plazo máximo de entrega hasta de 4 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud y lo envía a la Unidad de Enlace</p> <p><b>NO</b></p> <p>En el caso de información confidencial, reservada o de datos personales, genera respuesta por escrito en un plazo máximo hasta de 4 días hábiles informando la imposibilidad de atender el requerimiento fundamentando la negativa de acuerdo al marco normativo, y lo envía a la Unidad de Enlace. (Art. 70, Fracción III del Reglamento de la LFTAIPG)</p>	Área poseedora de la información	Documento libre de respuesta
7	<p>Recibe y revisa la respuesta del área poseedora de la información.</p> <p>¿El requerimiento fue solventado?</p> <p><b>SI</b></p> <p>Continúa en el paso 9</p> <p><b>NO</b></p> <p>En caso de que la respuesta no haya sido solventada, o sea denegada, se convoca a Sesión Extraordinaria al Comité de Información, y se le envía la solicitud de información así como el comunicado del área poseedora de la información, denegando la respuesta (Art. 70, Fracción III del Reglamento de la LFTAIPG), continúa en paso 7</p>	Unidad de Enlace	Registro de solicitudes de información.
8	<p>El Comité de Información confirma, modifica o revoca la clasificación de la información hecha por la Unidad Administrativa y determina.</p> <p>¿Es necesario replantear la respuesta?</p> <p><b>SI</b></p> <p>Continúa en paso 5.</p> <p><b>NO</b></p> <p>Continúa en paso 9.</p>	Comité de Información	Respuesta de la Unidad de Enlace



**SUBPROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

**SUBPROCESO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

Paso	Actividad	Responsable	Documentación Empleada
9	Emite negativa de acceso a la información y la envía al responsable de la Unidad de Enlace.	Comité de Información	Oficio
10	Revisa si la entrega de la información solicitada implica costos y envía, entrega o indica la forma de obtener el formato correspondiente para que el solicitante ingrese el pago a la SHF-FOVI.	Unidad de Enlace	
11	Solicita comprobante de pago, en su caso. Entrega el documento a la persona solicitante, ya sea por correo certificado, correo electrónico a través del Sistema de Solicitudes de Información (SISI) o en persona, dependiendo de la forma en que se recibió la petición o de la que señaló el solicitante en su petición.	Unidad de Enlace	Comprobante de pago.
12	Revisa actualización en el "registro de solicitudes de información", con respecto a la atención del requerimiento.	Unidad de Enlace	Registro de Solicitudes de Información
13	Informa a las áreas responsables de registrar los ingresos del pago realizado, producto de la entrega de información.	Unidad de Enlace	Comprobante de pago.
14	Informa por escrito al Comité de Información los requerimientos recibidos y el status de los mismos, con la periodicidad que el propio Comité establezca. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Unidad de Enlace	Informe de requerimientos recibidos.

**SUBPROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

<b>Subproceso para realizar los pagos por Materiales de Reproducción de Información</b>			
<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documentación Empleada</b>
1	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b> Presenta solicitud de información a través del SISI y selecciona la modalidad en la que prefiere se le dé acceso a la información siempre que ésta sea información pública, especificando la forma y el medio: Opciones de envío a) Sin envío – Recogeré personalmente b) Con envío – Envíenme la Información Entrega en forma electrónica Copia simple Copia certificada Archivo electrónico en disco o cd Otro	Persona requirente	Formatos aprobados por el IFAI
2	Si se solicita la entrega en forma o material distinto al SISI realiza el pago de acuerdo a las tarifas publicadas.	Persona requirente	Registro de solicitudes de información
3	Imprime del SISI el formato para realizar el pago de la forma o material en el que solicita la entrega de la información.	Persona requirente	Formato del SISI
4	Con el recibo bancario acude a cualquier sucursal del Banco establecido y cubre los costos de reproducción de la información solicitada.	Persona requirente	Formato del SISI
5	Informa a través del SISI la recepción del pago.	IFAI	SISI
6	Revisa en el SISI que el pago fue realizado y procede a la reproducción de la información en el medio y forma solicitada.	Unidad de Enlace	SISI Medios de reproducción.
7	Se informa al interesado que puede recoger la información solicitada previa presentación del comprobante de pago e identificación.	Unidad de Enlace	Formatos aprobados por el IFAI
8	Presenta comprobante de pago debidamente sellado por el banco e identificación.	Persona requirente	Formato del SISI
9	Entrega la información solicitada en los medios y formato de pago. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	Unidad de Enlace	

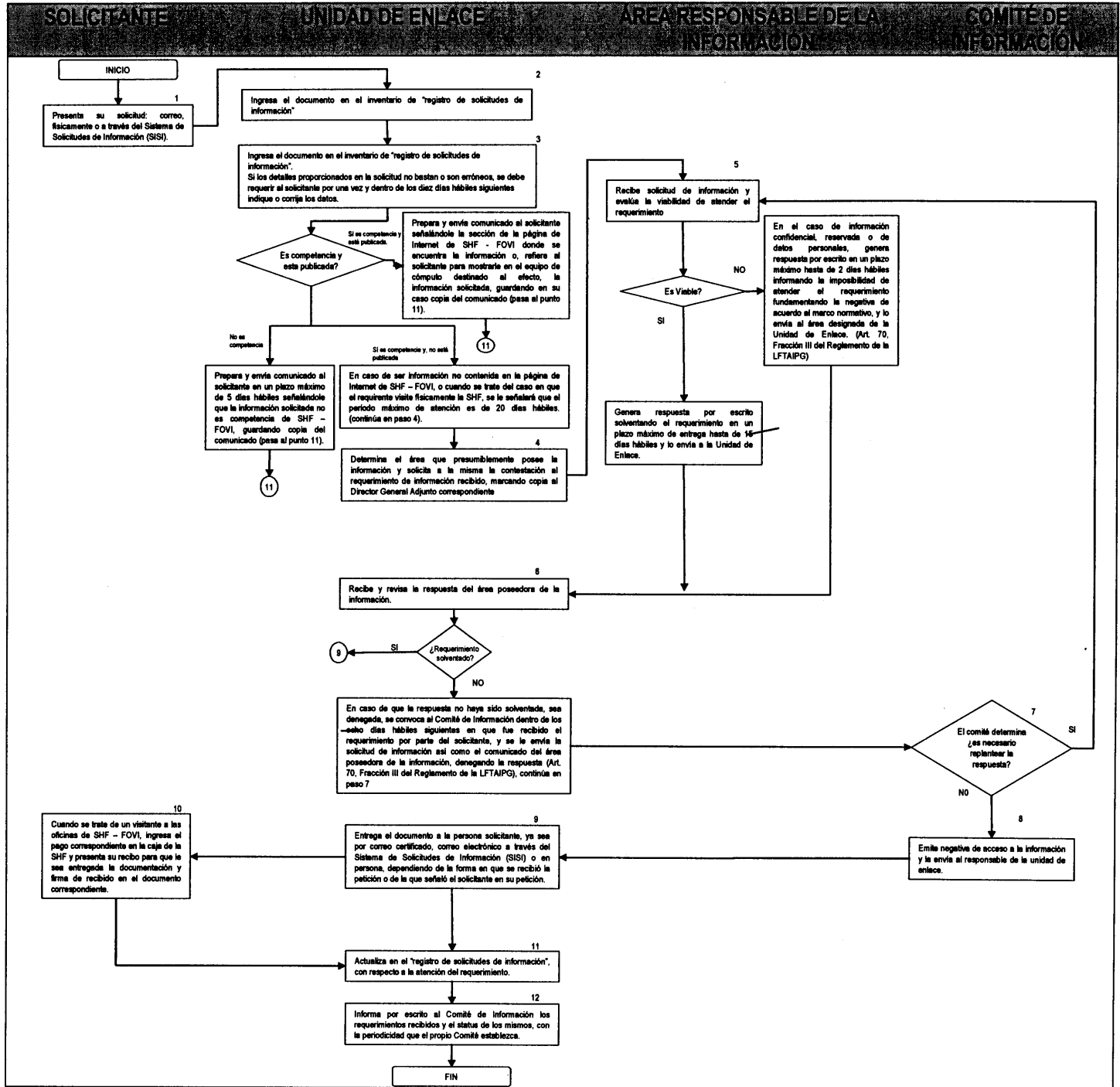
**SUBPROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

**Subproceso para el registro de los pagos realizados por Materiales de Reproducción de Información**

Paso	Actividad	Responsable	Documentación Empleada
1	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b> Enviar copia del estado de cuenta al IFAI, de la cuenta en la que se recibirán los depósitos.	Unidad de Enlace	Estado de cuenta bancario.
2	El depósito se realiza en una cuenta concentradora de la Tesorería de la Federación y ésta da aviso al IFAI de la recepción del pago.	Tesorería	Reporte de la Tesorería.
3	Genera reporte y concilia los depósitos a la Tesorería e identifica a la entidad que corresponda.	IFAI	Reporte de la Tesorería.
4	Genera archivo y carga en el SISI para consulta de la Unidades de Enlace para que puedan identificar los pagos realizados.	IFAI	Formato del SISI
5	Envía depósito a la cuenta que la dependencia indicó ó aviso de reintegro para que se recoja en la tesorería.	IFAI	Correo electrónico
6.	Informa a la Subdirección de Control de Operaciones de Tesorería del depósito para que realice los registros correspondientes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Unidad de Enlace	Correo electrónico

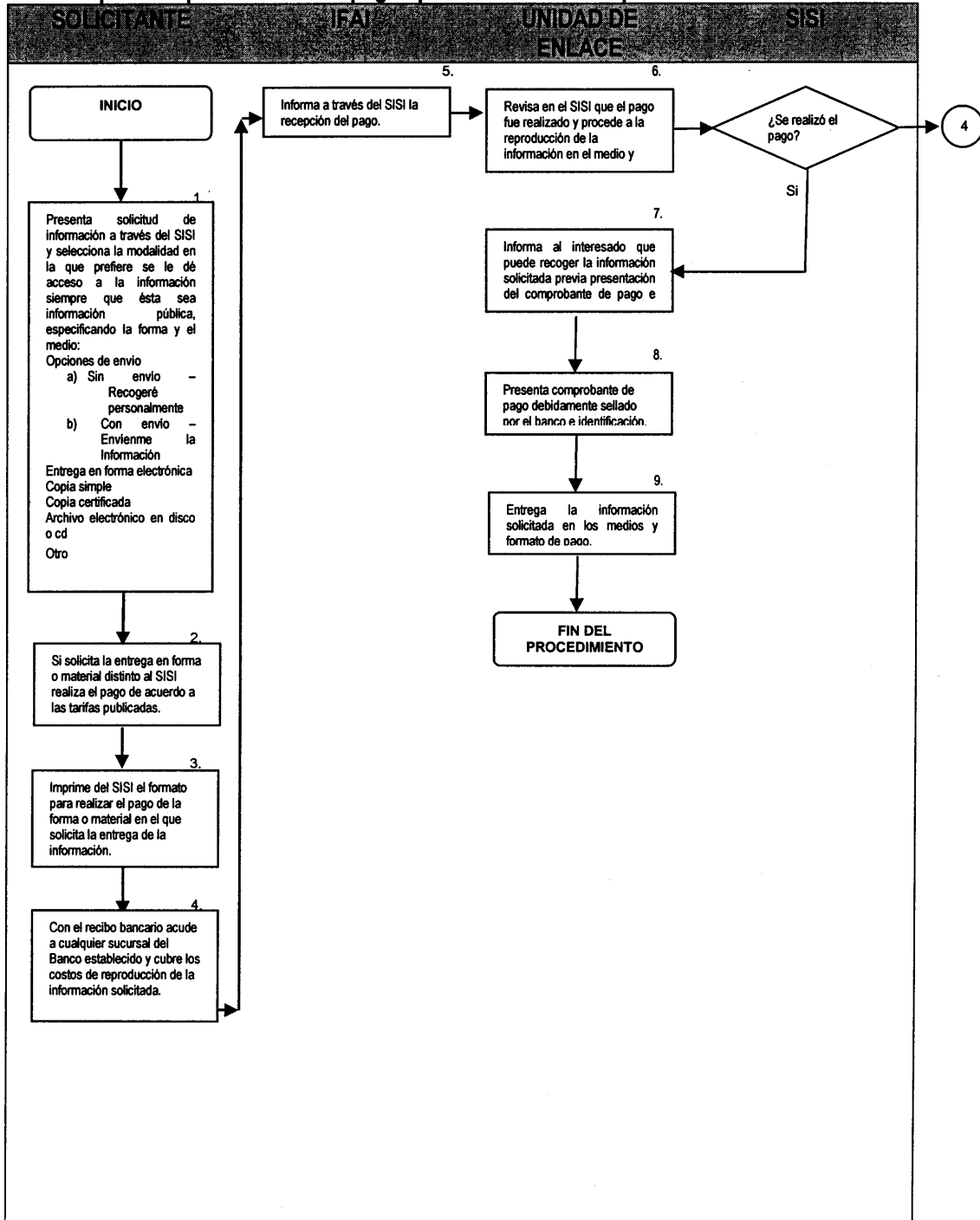
XIII DIAGRAMA DE FLUJO

SUBPROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN



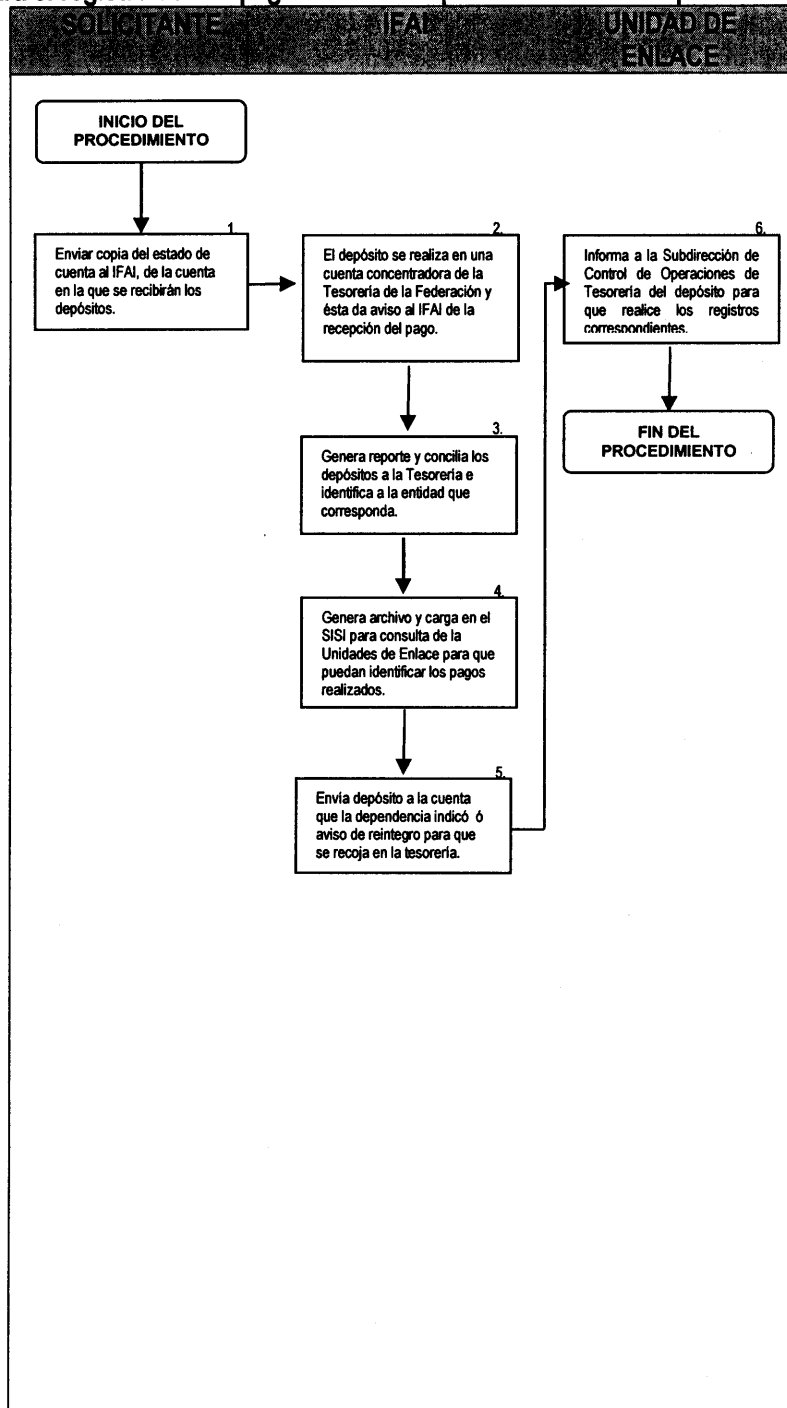
SUBPROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Subproceso para realizar los pagos por Materiales de Reproducción de Información



**SUBPROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

**Subproceso para el registro de los pagos realizados por Materiales de Reproducción de Información**



**XIV. ANEXOS**

**XV. GLOSARIO**

SISI .- Sistema de Solicitudes de Información del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

IFAI .- Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

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