

RESOLUCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

San Salvador, 15 de julio de 2015

Señor(a): Mirna Beatriz Vidal de Huevo
Presente.

En referencia a la solicitud de acceso a información institucional, número de presentación 316 de fecha 03 de julio de 2015, en la cual solicita:

1. Informe detallado de todas y cada una de las etapas por las que la solicitud de crédito [REDACTED] ha sido procesada; 2. Justificar del porque la solicitud [REDACTED] no avanza en su aprobación, indicando los inconvenientes en cada una de las etapas del proceso, duración de los tiempos en cada una de las etapas, técnicos asignados para el análisis de cada etapa; 3. Explicar del porque la solicitud [REDACTED] tiene como registro de ingreso 25 de mayo de 2015, y no 12 de mayo de 2015 fecha en que realmente se entregó la documentación al ejecutivo [REDACTED]; 4. Asimismo solicito detallen cada uno de los procesos a los que fue sometida la documentación durante el periodo del 12 de mayo al 25 de mayo de 2015; 5. Detallar los procedimientos a seguir, como solicitantes de crédito, para que el procedimiento sea ágil e indicar si hace falta presentar alguna documentación; 6. Definir fecha exacta destinada para la entrega de órdenes de descuento y pago de prima, así como designar a una persona de contacto y número telefónico con quien podamos establecer comunicación efectiva. En otros datos que puedan facilitar la búsqueda se agrega la siguiente solicitud: como ciudadana y usuaria del FSV solicito se establezcan mecanismos confiables y transparentes para las gestiones ya que al momento de entregar documentación para solicitud de crédito la institución (FSV) NO ENTREGA ningún tipo de documento o comprobante que respalde fecha, hora y tipo de documentación entregada y ejecutivo que atendió el trámite. Tal como en mi caso que a pesar que se entregó documentación en fecha 12 de mayo de acuerdo a su sistema fue el 25 de mayo lo que ha provocado atrasos en la contabilización de días hábiles del proceso y muchos otros inconvenientes; Analizada la misma se considera:

- I. Admítase la solicitud de información No. 316, en vista de cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 66 de la Ley de Acceso a La Información Pública.
- II. En atención a la solicitud de acceso presentada se verificó que esta versa sobre **información pública** no sujeta a limitación en su divulgación, por lo que se procedió a su gestión en la siguiente Unidad Administrativa: Gerencia de Créditos.
- III. En respuesta al requerimiento la Gerencia de Créditos proporciona vía correo electrónico de fecha 13 de julio de 2015, el siguiente documento: "*Solicitud de información*"

pública(315) [REDACTED] (2).docx". y también se agrega el documento "ANEXO Solicitud de información pública(315) [REDACTED].docx" como complemento.

IV. Luego de revisar la información proporcionada por la Unidad administrativa el suscrito en su función de Oficial de Información, en apoyo a la Unidad Administrativa consultada y en cumplimiento a los principios de la Ley de Acceso a la Información Pública, realizó vía correo electrónico las siguientes observaciones:

1. *En la respuesta a la pregunta 5 no queda claro si hace falta que el ciudadano presente documentación adicional.*
2. *En la respuesta a la pregunta 6 no se define la fecha exacta para la entrega de las órdenes de descuento y pago de prima.*
3. *En el apartado "otros datos que puedan facilitar la búsqueda" la ciudadana solicita se establezcan mecanismos (como un comprobante) que respalde fecha, hora, tipo de documentación y ejecutivo que atiende al momento de entregar la documentación a la cual no se le da ninguna respuesta.*

V. En respuesta a las observaciones realizadas (1 y 2), el Área de Ventas responde vía correo electrónico de fecha 14 de julio de 2015 lo siguiente:

Le informo que la solicitud [REDACTED] fue aprobada el 03 de julio del 2015:

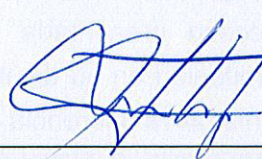
- Cliente fue notificado de la aprobación el 06/07/2015
- Cliente cancelo la prima el 07/07/2015
- Cliente presento órdenes de descuento el 09/07/2015
- Cliente escritura este día 13/07/2015 a las 11:48 AM
- Cliente solo presentaría DUI y NIT para escriturar debido que la prima y las ordenes descuento habían sido presentadas el 09/07/2015.

VI. En respuesta a la observación 3 el Área de Atención al Cliente respondió con memorándum de fecha 14 de julio de 2015 del cual se anexa una copia a esta resolución.

Por lo tanto, conforme a lo determinado en los Artículos 61, 62, 65 y 72 literal c) de la Ley de Acceso a la Información Pública, se RESUELVE:

- a) Concédase el acceso a la información
- b) Entréguese a la solicitante la presente resolución junto con la información proporcionada por las Unidades Administrativas consultada de conformidad con lo señalado en la solicitud.
- c) Notifíquese.

Atentamente,



Oficial de Información
(Firma y Sello)