



——— ¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos! ———

Informe de supervisión para verificar condiciones para el ejercicio del Derecho de acceso a la Información pública en 70 dependencias del Organismo Ejecutivo

Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Acceso a la Información Pública –SECAI–

Guatemala, julio de 2018

Contenido

Introducción	3
Antecedentes	4
Verificación de Páginas Web y Correos Electrónicos	4
Hallazgos de la supervisión del ejercicio al derecho humano de acceso a la información pública	6
Datos sobre correos electrónicos	6
Certeza en la entrega o recepción de las solicitudes de información pública	6
Clasificación de los correos electrónicos enviados a las UIP por tipo de correo	6
Correos electrónicos respondidos en plazo y fuera de plazo	7
Datos sobre página web	9
Sobre el procedimiento observado por el sujeto obligado	9
Solicitud de información de oficio	10
Conclusiones:	12
Recomendaciones:	13
Acciones de Seguimiento:	14
Anexos	15

Introducción

- La **Constitución Política de la República de Guatemala** establece con absoluta claridad la publicidad de los actos de la administración pública y la información en su poder, así como el Derecho de Petición. Para desarrollar estos derechos y obligaciones se aprueba en el año 2008 la **Ley de Acceso a la Información Pública -LAIP-**.
- La **Ley de Acceso a la Información Pública** contenida en el Decreto 57-2008 del Congreso de la República, atribuye al **Procurador de los Derechos Humanos** la calidad de **autoridad reguladora** en esta materia. Además, por su naturaleza de derecho fundamental este tema corresponde al mandato constitucionalmente establecido al Procurador, en sintonía con la facultad de supervisar la administración pública. Con el objeto de apoyar en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Título Tercero, Capítulo Primero de Ley de Acceso a la Información Pública, el Magistrado de Conciencia creó la **Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Acceso a la Información Pública –SECAI-**.
- La SECAI fiscaliza el tratamiento de las solicitudes que reciben los sujetos obligados, así como el cumplimiento de las obligaciones de transparencia a través de la publicación de información clara y oportuna de acuerdo con los principios de máxima publicidad, gratuidad, sencillez y celeridad. En sus acciones de supervisión y monitoreo puede realizar visitas a los sujetos obligados y verificar portales electrónicos, dar seguimiento a denuncias, emitir opiniones técnicas y monitorear el cumplimiento de los procedimientos legalmente establecidos para garantizar el acceso a la información pública.
- El presente informe de supervisión tiene por objeto **verificar que existan condiciones para el ejercicio del derecho humano a la información pública en las 70 entidades del Organismo Ejecutivo**. Para ello se actualizó el directorio y se verificaron los datos de contacto de las unidades de información pública a través de una solicitud de información electrónica en la que además se requirió información pública de oficio.
- La información requerida vía electrónica por los supervisores de SECAI está contemplada en el artículo 10 de la LAIP por lo que debe estar disponible para su consulta personal o electrónica en forma inmediata a través de los portales institucionales y en las Unidades de Información Pública de todos los sujetos obligados. Sin embargo, se pudo establecer que **32 dependencias del Organismo Ejecutivo (46%) no respondieron los correos electrónicos ni remitieron lo requerido, vulnerando el derecho humano a la información pública**. De igual forma se detectaron errores en el procedimiento y cumplimiento de plazos, y 5 páginas web o portales institucionales se encontraban sin funcionar.
- El debido funcionamiento de los portales de las entidades y la asignación de correos electrónicos oficiales para el trámite inmediato de las solicitudes de información pública, es fundamental para cumplir con las disposiciones establecidas por la Ley, por lo que se insta a tomar las medidas que se considere pertinente en el menor plazo posible. Sobre lo anterior se dará seguimiento con base a las recomendaciones incluidas en el presente informe.
- Se insta igualmente, a continuar con los valiosos esfuerzos gubernamentales para que dicho Organismo del Estado adopte un **Portal Único de Solicitudes de Información Pública** que facilite el acceso de la población a la información en poder de las dependencias gubernamentales, y a la vez facilite la gestión de las Unidades de Información Pública, así como la supervisión por parte de las autoridades superiores de los sujetos obligados.

Antecedentes

De acuerdo con las supervisiones realizadas en el año 2017 se puede concluir que existe una mejora en el cumplimiento de las principales obligaciones de la **Ley de Acceso a la Información Pública –LAIP–**, particularmente en las entidades de la administración central y órganos de control. Esto se evidencia en la comparación de la puntuación obtenida por los sujetos obligados en la supervisión de la información de oficio y aspectos formales mandatorios en la Ley (contar con una Unidad de Información Pública, asignar personal y atender solicitudes de información Pública). Igualmente se incrementó la cantidad de dependencias que remiten informe anual a la autoridad reguladora, así como aquellas que cuentan con página web o portal electrónico para publicar información.

Aunque existen avances importantes, se considera necesario mantener este monitoreo en particular con las entidades que todavía muestran un cumplimiento muy bajo y reforzar sus capacidades técnicas.

En el caso del Organismo Ejecutivo, a excepción de las Gobernaciones Departamentales, la mayoría de sus dependencias tienen un alto grado de cumplimiento en los aspectos formales señalados. Es por ello, que en el presente año se incluyó una supervisión del procedimiento de atención a las solicitudes de información pública por parte de los sujetos obligados, dado que existe un incremento de denuncias por la falta de atención, incumplimiento de plazos y exigencia de requisitos adicionales a los establecidos en la legislación vigente.

El presente monitoreo se hace dentro de los parámetros y procedimientos establecidos en la **Ley de Acceso a la Información Pública**, y más que una supervisión al sujeto obligado se considera una evaluación del accionar de las **Unidades de Información Pública**, dado que se solicitó a través de correo electrónico información de oficio, claramente identificada como información de acceso público y de inmediata consulta.

Con la presente supervisión se espera mejorar el mecanismo previsto por la Ley para que los sujetos obligados del Organismo Ejecutivo atiendan las solicitudes que por vía electrónica le dirija la población. De igual forma se espera generar una supervisión más recurrente entre las autoridades superiores y las Unidades de Información Pública, para evitar, innecesariamente incurrir a futuro en ilícitos y sanciones, consecuencia de la vulneración del derecho humano a la información pública.

Verificación de Páginas Web y Correos Electrónicos

Diseño metodológico y base legal

En relación a la información pública de oficio, en su artículo 10 la LAIP establece que los Sujetos obligados deberán mantener dicha información actualizada y disponible en todo momento para que pueda ser consultada directamente en las Unidades de Información Pública o a través del portal electrónico del sujeto obligado. Es decir, que dicha información no debiera representar dificultad para su ubicación para los encargados de la Unidad de Información Pública, ya que cuentan con la misma, por lo que si fuera requerida a través de una solicitud de información su respuesta debiera ser inmediata. Tampoco se justifica el incumplimiento de los plazos máximos o negarse a su entrega remitiendo al interesado a una entidad distinta.

La LAIP establece igualmente en su artículo 38 que el procedimiento se inicia con una solicitud **verbal, escrita o vía electrónica** formulada por el interesado al sujeto obligado; es por ello mandatorio tener una dirección de correo

electrónica oficial para que los sujetos activos puedan dirigir sus solicitudes de información. Esta dirección puede ser re direccionada automáticamente cuando se ingrese a través del portal electrónico institucional, pero también debe estar disponible para que el sujeto activo envíe directamente su solicitud de información por esta vía, de acuerdo con el plazo y requisitos únicos previstos en la LAIP.

La revisión de la base de datos de las entidades del **Organismo Ejecutivo** se inició el 23 de mayo de 2018, para lo cual se realizó una solicitud de información vía correo electrónico. Se solicitó por esta vía a cada sujeto obligado:

1. El nombre de la actual autoridad máxima
2. El nombre del actual encargado de la unidad de información pública
3. El portal electrónico de la institución
4. El teléfono y extensión al que me puedo comunicar a la Unidad de Información Pública
5. Dirección en la que se encuentra la institución ubicada
6. Correo electrónico de la Unidad de Información Pública
7. Que se me pueda enviar por esta vía (correo electrónico) la última auditoría practicada por la Contraloría General de Cuentas que tengan

En los casos en los que el correo electrónico rebotó o no fue recibido por el sujeto obligado, se procedió a corroborar las direcciones de correo electrónico por vía telefónica y el 6 de junio se reenvió la solicitud descrita arriba al nuevo correo electrónico. En el caso del **Ministerio de la Defensa Nacional** se procedió a enviar una tercera solicitud de información el 18 de junio, puesto que el correo en la base de datos no correspondía al que tienen en uso en la UIP.

Con este ejercicio se obtuvo información para la comprobación del funcionamiento de cada una de las páginas web enviadas en las respuestas a la solicitud realizada vía correo electrónico, así como las consignadas en los informes realizando las correcciones en los casos de las páginas desactualizadas. De dicha verificación se incluyen en el presente informe los hallazgos respectivos.

Los resultados de esta verificación son los siguientes:

Hallazgos de la supervisión del ejercicio al derecho humano de acceso a la información pública

Datos sobre correos electrónicos

Certeza en la entrega o recepción de las solicitudes de información pública

Descripción	Cantidad	Respondió correo	Porcentaje	No respondió correo	Porcentaje
Se confirmó entrega exitosa (automáticamente o manualmente)	6	3	50%	3	50%
No confirmó fallo ni entrega (se supone entrega o recepción exitosa)	53	29	55%	24	45%
Se confirmó fallo en la entrega (rebotó el envío del correo electrónico)	11	6	55%	5	45%
TOTAL	70	38		32	

Clasificación de los correos electrónicos enviados a las UIP por tipo de correo

Descripción	Cantidad	Respondió correo	Porcentaje	No respondió correo	Porcentaje
Correos Institucionales UIP (que identifican a la institución aunque sean servicios gratuitos)	56	31	55%	25	45%
Correos Personales Privados (no identifican a la institución)	6	1	17%	5	83%
Correo Personales Institucionales (no pertenecen a la Unidad de Información Pública)	8	6	75%	2	25%
TOTAL	70	38		32	

En el caso de la **Autoridad para el manejo de la Cuenca del Lago de Amatitlán (AMSA)**, el sistema rebotó el correo enviado a la dirección consignada. Sin embargo, fue re direccionada automáticamente por su servidor al correo personal institucional del encargado de la Unidad de Información Pública de donde dieron respuesta a la solicitud (la solicitud se envió a laip@amsa.gob.gt y contestaron la misma de arivera@amsa.gob.gt).

Utilización de cuentas de correo electrónico en servidores gratuitos (no institucionales) y cuentas personales: Se estableció que no todas las unidades de información pública cuentan con una dirección electrónica institucional de correo electrónico (que no identifican a la entidad y se pierda el acceso y control con la rotación de personal, además de no poder ser supervisadas institucionalmente), entre ellas el **Ministerio de la Defensa Nacional**, **Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación**, **Comisión Presidencial Contra la Discriminación y el Racismo**

Contra los Pueblos, la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia, Guardia Presidencial, así como la mayoría de las Gobernaciones Departamentales; lo cual puede ser verificado en la directorio anexo al presente informe.

Adicionalmente, existen cuentas que, si bien son institucionales, no son públicas, es decir que no se consignan en la página web ni en el informe anual, por lo que tuvo que requerirse vía telefónica lo cual dificulta a los interesados dirigir sus solicitudes, este es el caso del **Ministerio de Cultura y Deportes**.

Correos electrónicos respondidos en plazo y fuera de plazo

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Respondieron inmediatamente	13	19%
Respondieron en plazo máximo (dentro de los 10 días)	24	34%
No respondieron	32	46%
Respondieron en Afirmativa Ficta (fuera de plazo)	1	1%
TOTAL	70	100%

Tras requerir información conforme los procedimientos legalmente establecidos vía correo electrónico, en 32 entidades de este Organismo del Estado **no se obtuvo respuesta ni se remitió la información requerida a pesar de haber contado con los requisitos legalmente establecidos**. Las entidades que incumplieron fueron:

1	MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA	12	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE CHIMALTENANGO	23	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE SANTA ROSA
2	SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA PRESIDENCIA	13	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE EL PROGRESO	24	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE SUCHITEPÉQUEZ
3	CONSEJO NACIONAL PARA LA JUVENTUD	14	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE ESCUINTLA	25	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE TOTONICAPAN
4	COMISIÓN PRESIDENCIAL DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO	15	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE GUATEMALA	26	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE ZACAPA
5	INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL	16	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE JALAPA	27	MINISTERIO DE ECONOMÍA
6	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	17	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE JUTIAPA	28	MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS
7	AUTORIDAD PARA EL MANEJO SUSTENTABLE DE LA CUENCA DEL LAGO DE ATITLÁN Y SU ENTORNO	18	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE PETEN	29	MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL
8	PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO	19	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE RETALHULEU	30	SECRETARÍA DE ASUNTOS AGRARIOS
9	GUARDIA PRESIDENCIAL	20	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE SACATEPÉQUEZ	31	SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA PRESIDENCIA
10	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE ALTA VERAPAZ	21	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE SAN MARCOS	32	SECRETARÍA DE LA PAZ
11	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE BAJA VERAPAZ	22	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE SOLOLA		

Adicionalmente es importante mencionar que a 8 entidades¹ fue necesario llamar para corroborar el correo electrónico registrado en la base de datos porque había rebotado el correo inicial al ser enviado.

La información de oficio debe estar disponible de forma inmediata para su consulta en portal electrónico o su verificación en la Unidad de Información Pública. Es por ello, que las solicitudes de información realizadas por los supervisores de SECAI se hicieron a los correos oficiales reportados en los portales web y se requirió información de oficio, para evitar que la misma fuera negada por inexistencia o dificultar su ubicación; a pesar de ello, 32 dependencias del Organismo Ejecutivo no respondieron los correos electrónicos.

***LAIP. Artículo 66.** Retención de información. Incurre en el delito de retención de información el funcionario, servidor público o cualquier persona responsable de cumplir la presente ley, que en forma arbitraria o injustificada obstruya el acceso del solicitante a la información requerida. Será sancionado con prisión de uno a tres años, con inhabilitación especial por el doble de la pena impuesta, y multa diez mil a cincuenta mil Quetzales. La sanción penal se aplicará sin perjuicio de las responsabilidades civiles correspondientes y los daños perjuicios que se pudiera generar por la retención de la información.*

1

- a. Programa Nacional de Resarcimiento
- b. Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
- c. Ministerio de Cultura y Deportes
- d. Ministerio de la Defensa Nacional
- e. Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
- f. Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia
- g. Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología
- h. Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia

Datos sobre página web

En el Organismo Ejecutivo, únicamente 5 entidades no cuentan con una página web o la misma se encuentra en construcción por lo cual incumplen con la publicación de información de oficio, siendo las siguientes:

No.	ENTIDAD	Estado	DIRECCIÓN WEB OFICIAL
1	INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL	NO FUNCIONA	www.ign.gob.gt
2	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE SOLOLA	NO FUNCIONA	www.gobernaciondesolola.gob.gt
3	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE ZACAPA	NO FUNCIONA	www.gobernacionzacapa.gob.gt
4	GUARDIA PRESIDENCIAL	NO TIENE PÁGINA	-----
5	COMISIÓN PRESIDENCIAL DE DIÁLOGO	NO TIENE PÁGINA*	http://cpd.gob.gt/

*Sitio web en construcción desde principios del año 2018.

La *información de oficio o transparencia activa* se refiere a la obligación prevista en la LAIP, por medio de la cual los sujetos obligados deben publicar, actualizar y tener disponible información relevante sin que medie una solicitud externa.

Sobre este tema, las autoridades públicas tienen la obligación de publicar de forma dinámica, incluso en la ausencia de una solicitud, toda una gama de información de interés público. La cantidad de información cubierta debería incrementarse con el tiempo, particularmente a medida que las nuevas tecnologías faciliten la publicación y difusión de la información. El objetivo a largo plazo debe ser el hacer que la información esté disponible proactivamente, para minimizar la necesidad de que los individuos tengan que recurrir a solicitudes para acceder a la información.

Sobre el procedimiento observado por el sujeto obligado

La **Gobernación de Alta Verapaz** y la **Gobernación de Suchitepéquez** solicitaron el número de teléfono y el DPI previo a dar trámite a la solicitud de información pública; ello a pesar de que la información de oficio es de naturaleza pública y debe estar expuesta para que sea consultada sin requerirse.

En el caso de la **Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia** para dar trámite a la solicitud de información pública pidieron **ratificar solicitud por teléfono**, extremo que no se encuentra establecido en la Ley, no remitiendo la información tal y como lo establece la LAIP.

Estos requerimientos son contrarios a lo establecido en el artículo 38 y 41 de la LAIP ya que como lo indica la ley “la solicitud de información no estará sujeta a ninguna otra formalidad” a excepción de la identificación del sujeto obligado, la identificación del solicitante (no así requerir copia de un documento de identificación) y la identificación clara y precisa de la información requerida.

El **Ministerio de Energía y Minas** solicitó DPI previo a dar trámite, sin embargo, al hacerse la observación que se trataba de Información Pública de Oficio la contenida en la solicitud procedieron a enviar la información 2 días después de realizada la solicitud.

El **Ministerio de Gobernación y la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos** no contestaron la solicitud de información al correo del cual se envió la solicitud de información pública (charmin_g9@hotmail.com) sino que contestaron al correo institucional de la supervisora que realizó dicha

solicitud (csaavedra@pdh.org.gt). La información debe ser enviada al correo electrónico en el cual se hace la solicitud. Se desconoce las razones por las cuáles el sujeto obligado cuenta con información adicional de la supervisora y le remitieron la información a una dirección de correo electrónico distinta a la que utilizó.

En el caso del **Programa Nacional de Resarcimiento** notificó vía correo electrónica pero adicional a eso se apersonaron a la Procuraduría de los Derechos Humanos para hacer entrega de la información de manera física requiriendo que se firmara de recibido. Sin embargo, en la solicitud se requería que fuera entregada –la información- únicamente en vía correo electrónico. Este procedimiento no está contemplado en la Ley y los sujetos obligados no están obligados a dar una dirección física de notificación, por lo que se considera que el procedimiento no es el establecido en la Ley.

Solicitud de información de oficio

La información requerida fue la que debe publicarse en el numeral 23 del Artículo 10 Ley de Acceso a la Información Pública, informe final de auditoría gubernamental practicado por la Contraloría General de Cuentas, siento estas las respuestas:

Último informe de auditoría de la Contraloría General de Cuentas	Cantidad
Enviaron como PDF en el plazo	15
Remitieron a la Página de la CGC (no lo enviaron)	7
Lo entregaron en plazo de prórroga (PDF)	1
Contestaron solicitud pero no se pronunciaron ni enviaron informe de auditoría	2
No entregaron / Vulneración del derecho posible retención de información	45
TOTAL	70

Dos entidades no entregaron el último informe de la Contraloría General de Cuentas, aunque sí contestaron la solicitud de información en los otros 6 numerales. La **Gobernación departamental de Quiché** solicitó prórroga para entregar únicamente el informe de auditoría. Sin embargo, la información no fue remitida. En cuanto al **Ministerio de Trabajo** entregó la información solicitada en forma parcial, aunque no indicaron en la resolución que estuvieran resolviendo en forma parcial, simplemente no se pronunciaron con respecto al numeral 7 de la solicitud de información pública.

Siete entidades **Secretaría de Bienestar Social**, la **Secretaría de Ciencia y Tecnología**, **Ministerio de Educación**, **Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente**, **Secretaría Técnica del Consejo de Seguridad Nacional**, **Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad** y la **Secretaría General de la Presidencia** remiten a la página de la Contraloría General de Cuentas, procedimiento contrario a la Ley, ya que de acuerdo con la LAIP lo requerido debe estar publicado y disponible para su consulta inmediata en la Unidad de Información Pública de Oficio; cuando la misma sea de naturaleza pública y esté en poder del solicitante se procederá a su entrega no pudiendo remitirlo a otra institución. **Se hace énfasis en que, dado que la información está en poder del sujeto obligado la misma debió ser entregada, independientemente que la información haya sido generada por otra entidad.** Ello se consagra en varios apartados de la Ley, entre ellos el artículo 1, numeral 1.

El **Ministerio de Defensa Nacional** se remitió en documento escaneado el link o enlace para poder consultar el informe de la Contraloría General de Cuentas. Se recomienda en estos casos transcribir en el correo electrónico, o remitir la resolución en un formato editable para que se pueda acceder al link automáticamente en lugar de transcribirlo.

El **Programa Nacional de Resarcimiento**, la recepcionista no quiso dar el correo electrónico de la Unidad de Información Pública argumentando que era información confidencial. Con el objeto de poder obtener la dirección la supervisora se identificó como trabajadora con la PDH y de esta forma se pudo requerir la información. Sin embargo, la solicitud se realizó a título personal y vía electrónica; personal del Programa se apersonó a notificar personalmente la resolución (lo cual no había sido la vía de entrega requerida) y no se adjuntó completo el informe, únicamente se escaneo la primera y última página, no coincidiendo con lo indicado en la resolución, lo cual hubiera sido sujeto de un recurso de revisión.

En el caso de la **Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán –AMSA-**, a los primeros 6 numerales de la información requerida en la solicitud de información pública lo resolvió correctamente como información pública de oficio y se entregó de manera inmediata. Sin embargo en cuanto al numeral 7 de dicha solicitud (Informe de Auditoría Gubernamental) se resolvió como información pública no oficiosa e incluso se hizo una solicitud de prórroga (lo cual se justifica por extensión o volumen no siendo el caso).

Conclusiones:

1. Las 70 entidades del **Organismo Ejecutivo** supervisadas cuentan con un correo electrónico para recibir solicitudes de información pública; sin embargo, no todas son cuentas de correo electrónico institucionales, que identifiquen al sujeto obligado o que sean públicas y dadas a conocer en su página web. Estos inconvenientes dificultan al sujeto activo realizar solicitudes vía electrónica, mecanismo previsto en la LAIP.
2. La falta de atención a las solicitudes que por vía electrónica reciben los sujetos obligados vulnera el derecho humano a la información pública. Con base a la supervisión realizada, se comprobó que, de 70 sujetos obligados del Organismo Ejecutivo, únicamente **37 atendieron el requerimiento de solicitud, y 33 no respondieron** (silencio administrativo) pudiendo incurrir en retención de información.
3. Se estableció que existen casos en los que el sistema utilizado por el sujeto obligado remite automáticamente una confirmación de recepción; sin embargo, la solicitud no fue atendida por lo que se presumen errores en el sistema o en la supervisión de los encargados de las Unidades de Información Pública que tienen por mandato legal (artículo 20 de la LAIP) recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública. Cinco entidades del Organismo Ejecutivo no cuentan o no tienen funcionando página web, y la mayoría de Gobernaciones Departamentales no tienen correo electrónico institucional.
4. La **información pública de oficio** debe estar disponible de forma inmediata para su consulta en portal electrónico o su verificación en la Unidad de Información Pública y deberán de evacuarse las solicitudes conforme al procedimiento que la LAIP establece. Sin embargo, a pesar de haber requerido información pública de oficio de acuerdo con el artículo 10 de la LAIP; sólo en 13 de 70 entidades respondieron el mismo día. La respuesta de la mayoría de entidades que atendieron las solicitudes no fue totalmente satisfactoria: 60% lo trató como una solicitud de información *no de oficio* (utilizando el máximo plazo posible) mientras que el 5% resolvió fuera de los plazos establecidos en la Ley (incurriendo en afirmativa ficta). Se reportaron además inconsistencias en el procedimiento: solicitud de prórroga, respuesta en afirmativa ficta, requerimientos adicionales a los que la LAIP establece y remisión a otro sujeto obligado, a pesar de tener en posesión lo requerido y de ser información de oficio.
5. Es importante que las autoridades superiores de las dependencias del Organismo Ejecutivo **garanticen que exista un mecanismo electrónico de recepción de solicitudes de información** fidedigno, y que se supervise que se dé trámite conforme al procedimiento legalmente establecido a las mismas. Lo anterior enmarcado a los artículos 38, 39, 40 que se refieren a: derecho del sujeto activo a realizar solicitudes verbales; obligación de establecer como vía de acceso entre otros, sistemas de información electrónicos bajo responsabilidad de la autoridad máxima para garantizar que la información publicada sea fidedigna y legítima; y respuesta en sistemas de información electrónicos y las medidas de seguridad que deben adoptarse para dotar de certeza a los mensajes de datos.

Recomendaciones:

1. Crear y publicitar una dirección de correo electrónico exclusivo e institucional para recibir solicitudes de información a cargo de las Unidades de Información Pública, que no se vea afectado por la rotación o cambios del personal y que identifique al sujeto obligado. Todo cambio debe ser publicado en la página web y notificado a la autoridad reguladora para evitar la vulneración del derecho de acceso a la información pública. Si existen cambios de personal la contraseña del correo oficial debe ser remitida al jefe inmediato para su modificación y asignar una nueva como mecanismo mínimo de seguridad y certeza en las solicitudes electrónicas; sin que ello signifique el cambio de la dirección electrónica.
2. La dirección del correo electrónico para recepción de las solicitudes de información debe estar a cargo de la Unidad de Información Pública y debe ser exclusivamente para uso oficial y propiedad de la entidad, con el objeto que puedan vincularse las omisiones de respuesta y retrasos a la persona encargada a través de los procedimientos que se consideren convenientes. El uso de dicho correo electrónico debe ser supervisado por autoridades administrativas superiores, para asegurarse que todas las solicitudes sean atendidas y tramitadas oportunamente.
3. Debe notificarse a los encargados de las Unidades de Información Pública la obligación legal de atender con celeridad las solicitudes de información, particularmente en los casos que la información este en poder de las Unidades de Información Pública. De igual forma, instruir para que no se remita al sujeto activo a otra entidad cuando se cuente con la información, y evitar adoptar procedimientos en los que se soliciten requisitos no establecidos en la Ley.
4. Sancionar administrativamente a los responsables de las Unidades de Información Pública que no atendieron las solicitudes o que lo hicieron en el plazo en los que se incurre en afirmativa ficta, dadas las consecuencias legales en las que se incurren por dichos actos a las autoridades superiores y a la institución.
5. Establecer con absoluta claridad en los manuales internos la obligación de los encargados de las Unidades de Información Pública de revisar diariamente el correo electrónico establecido para la recepción de solicitudes según el numeral 1 del artículo 20 de la LAIP, y sancionar su incumplimiento. De igualmente se deberá requerirse la atención inmediata de solicitudes de la información contemplada en el artículo 10 de la LAIP en atención a la transparencia activa de los sujetos obligados.
6. Compartir el presente informe con los jefes inmediatos y encargados de las unidades de información pública de cada sujeto obligado, tomar las medidas que se considere pertinentes y garantizar el derecho humano al acceso a la información pública a través de cualquiera de los mecanismos de acceso establecidos legalmente.

Acciones de Seguimiento:

1. Conceder un plazo de 30 días calendario para la actualización en el portal electrónico la publicación de las entidades que aún no cuentan con el informe establecido el numeral 23 del artículo 10: informes finales de las auditorías gubernamentales o privadas practicadas a los sujetos obligados, conforme a los períodos de revisión correspondientes.
2. Conceder un plazo de 30 días calendario a los sujetos obligados que no cuentan con una dirección de correo electrónico específico de la Unidad de Información Pública para que se cree un correo electrónico oficial destinado para la recepción de solicitudes de información. Para que los sujetos activos puedan hacer sus solicitudes vía electrónica, las mismas una vez creadas, modificadas o confirmadas deberán de publicarse en el portal web o página institucional.
3. Notificar las acciones adoptadas que se consideren pertinentes a la autoridad reguladora a través del correo electrónico secai@pdh.org.gt y notificar a futuro sobre cualquier corrección necesaria o cambio en los datos incluidos en el directorio adjunto al presente informe el cual será de acceso público a través de la Página de la Procuraduría de Derechos Humanos.
4. Previo a promover acciones por posible retención de información según lo establecido en la LAIP, se realizará un nuevo monitoreo para establecer que existan condiciones para garantizar el derecho humano en los sujetos obligados en las 70 entidades del Organismo Ejecutivo, por lo que se agradecerá atender las recomendaciones del presente informe a la mayor brevedad posible.



——— ¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos! ———

Anexos

Listado de las 5 entidades sin página web o portal electrónico en funcionamiento:

No.	ENTIDAD	PÁGINA WEB	EN FUNCIONAMIENTO
1	INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL	www.ign.gob.gt	NO
2	COMISIÓN PRESIDENCIAL DE DIÁLOGO	cpd.gob.gt	EN CONSTRUCCIÓN
3	GUARDIA PRESIDENCIAL	NO	NO
4	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE SOLOLÁ	www.gobernaciondesolola.gob.gt	NO
5	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE ZACAPA	www.gobernacionzacapa.gob.gt	NO




**PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS**

——— ¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos! ———

Número	Entidad	Encargado de Unidad	Página Web Funciona	Dirección Web	Correo Electrónico	Teléfonos
1	CONSEJO NACIONAL PARA LA JUVENTUD		SI	www.conjuve.gob.gt	info@conjuve.gob.gt	2498-0800
2	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLÍTICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Paulo César Marroquín Girón	SI	www.copredek.gob.gt	copredek@copredek.gob.gt	2306-9800
3	COMISIÓN PRESIDENCIAL CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y EL RACISMO CONTRA LOS PUEBLOS		SI	www.codisra.gob.gt	accesoalainformacion1@gmail.com	2251-1630
4	COMISIÓN PRESIDENCIAL DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO		SI	www.transparencia.gob.gt	info@transparencia.gob.gt	2239-1500
5	DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA	Carmen Azucena Chutá Perén	SI	www.demi.gob.gt/site	informacionpublica@demi.gob.gt	23322429
6	FONDO DE DESARROLLO INDIGENA GUATEMALTECO		SI	www.fodigua.gob.gt	informacion@fodigua.gob.gt	2412-1700
7	SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES	Dana Bespresvani Sisniega	SI	https://sit.gob.gt	informacion.publica@sit.gob.gt	2321 1000
8	INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL		NO	www.ign.gob.gt	info@ign.gob.gt	2248-8100
9	JUNTA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	Víctor Hugo Gómez Ramírez	NO	www.onsec.gob.gt	victor.gomez@onsec.gob.gt	
10	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL		SI	www.onsec.gob.gt	info@onsec.gob.gt	2321-4800
11	SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD		SI	www.stcns.gob.gt	uip@stcns.gob.gt	2230-5527
12	COMISIÓN PRESIDENCIAL DE DIÁLOGO	Loida Elizabeth Torres Salazar	NO	cpd.gob.gt (en construcción)	loida.torres@cpd.gob.gt; jesika.rodriguez@cpd.gob.gt	2295-8298
13	AUTORIDAD PARA EL MANEJO SUSTENTABLE DE LA CUENCA DEL LAGO DE ATITLÁN Y SU ENTORNO	Bonnie Sue Fajardo Sandoval	SI	www.amsclae.gob.gt	informacion@amsclae.gob.gt	79616464
14	AUTORIDAD PARA EL MANEJO SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y DEL LAGO DE AMATITLÁN	Oscar Anibal Rivera Yong	SI	www.amsa.gob.gt	laip@amsa.gob.gt	66241700
15	PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO	Carlos Eduardo García Ruano	SI	www.pnr.gob.gt	uip@pnr.gob.gt; ipl@pnr.gob.gt	22440400 Ext. 1011
16	GUARDIA PRESIDENCIAL		No	NO TIENEN	guardiapresidencial2017@gmail.com	

17	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE ALTA VERAPAZ		SI	www.gobernacionaltaverapaz.gob.gt	udi.goberav@hotmail.com	7952-1369
18	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE BAJA VERAPAZ		SI	www.gobernacionbajaverapaz.gob.gt	udi@gobernacionbajaverapaz.gob.gt	7940-0060
19	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE CHIMALTENANGO		SI	www.goberchimaltenango.gob.gt	davidramirezdavidgober@hotmail.com	7839-1491
20	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE CHIQUMULA	Boris Edgardo Martínez Lemus	SI	gobernacionchiquimula.gob.gt	borismartinez@gobernacionchiquimula.gob.gt	77902300 Ext. 111
21	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE EL PROGRESO		SI	http://gobernacionelprogreso.gob.gt	gustagarcia_2007@hotmail.com	7945-1027
22	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE ESCUINTLA	Braulio Alfonso Pérez López	SI	gobernaciondeescuintla.gob.gt	udid@gobernaciondeescuintla.gob.gt	7888-0225
23	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE GUATEMALA		SI	https://goberdeptalguatemala.gob.gt	xjfmjolou@yahoo.com	2232-0625
24	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE HUEHUETENANGO	Cleysen Cualjen Sanchez Solis	SI	gobernacionhuehuetenango.gob.gt	gobhuehue@gmail.com	77900600 Ext. 109
25	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE IZABAL	Ingrid Lisseth Véliz Ralda	SI	www.gobernacionizabal.gob.gt	iveliz@gobernacionizabal.gob.gt	77909300
26	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE JALAPA		SI	www.gobernacionjalapa.gob.gt	gobernacionjalapa@gmail.com	7922-4284
27	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE JUTIAPA		SI	www.gobernacionjutiapa.gob.gt	uninfo.gobernacion.jutiapa@gmail.com	7844-1480
28	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE PETEN		SI	www.goberpeten.gob.gt	gobpetenaip@gmail.com	7867-5301
29	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE QUICHE		SI	www.gobernacionquiche.gob.gt	gabyeli_xavi@hotmail.com	7755-1433
30	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO		SI	www.gobernacionquetzaltenango.gob.gt	goberquetgo@hotmail.com	7763-0003
31	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE RETALHULEU		SI	www.gobernacionretalhuleu.gob.gt	julioguzmansales@gmail.com	7771-0080
32	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE SACATEPÉQUEZ		SI	www.gobernacionsacatepequez.gob.gt	informacionpublica@sacatepequez.gob.gt	7832-0628

33	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE SAN MARCOS		SI	www.gobernacionsanmarcos.gob.gt	infogobsanmarcos@gmail.com	7760-4383
34	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE SOLOLÁ		NO	www.gobernaciondesolola.gob.gt	gobernaciondesolola.gob.gt	7762-4055
35	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE SANTA ROSA		SI	www.gobsantarosa.gob.gt	gobsantarosa@mingob.gob.gt	7886-5861
36	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE SUCHITEPÉQUEZ		SI	www.gobernacionsuchitepequez.gob.gt	orsantis@yahoo.com	7872-0564
37	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE TONICAPÁN		SI	www.gobernaciontonicapán.gob.gt	boris76lemus@hotmail.es	7766-1366
38	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE ZACAPA		NO	www.gobernacionzacapa.gob.gt	udigoberzacapa@gmail.com	7941-0370
39	MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN		SI	web.maga.gob.gt	uip@maga.gob.gt/infoagromaga@gmail.com	2413-7000
40	MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	Dayrin Waleswska González Estrada.	SI	www.marn.gob.gt	sip@marn.gob.gt	2426-0500
41	MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	Ana María Izabel Perez Osorio	SI	www.mcd.gob.gt	informacionpublica@mcd.gob.gt	22530540 Ext.2814
42	MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL		SI	www.dip.mindef.mil.gt	dipdgamdn@gmail.com	2360-9919
43	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	Julio Alexander Menchú Pérez	SI	www.mides.gob.gt/webtwo	jamenchu@mides.gob.gt	23005400
44	MINISTERIO DE ECONOMÍA		SI	www.mineco.gob.gt	uip@mineco.gob.gt	2412-0207
45	MINISTERIO DE EDUCACIÓN		SI	www.mineduc.gob.gt	infopublica@mineduc.gob.gt	2411-9595
46	MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS	Saraí Pedro Pelaez	SI	www.mem.gob.gt	infopublica@mem.gob.gt	24196464 Ext. 1153
47	MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS		SI	http://www.minfin.gob.gt/laip_mfp/index.php	sip@minfin.gob.gt	2322-8888
48	MINISTERIO DE GOBERNACIÓN	Maria Graciela Cabrera Arana	SI	www.mingob.gob.gt	uip@mingob.gob.gt	2413-8888
49	MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA		SI	www.civ.gob.gt	info@comunicaciones.gob.gt	2223-4000
50	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Mónica Morales de Mena	SI	www.minex.gob.gt	uip@minex.gob.gt	2410-0000

51	MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL		SI	www.mspas.gob.gt	consultas@mpas.gob.gt	2444-7474
52	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	Jenniffer Arroyave	SI	www.mintrabajo.gob.gt	uip@mintrabajo.gob.gt	2422-2536
53	VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA		SI	www.vicepresidencia.gob.gt	uip@vicepresidencia.gob.gt	2321-2121
54	SECRETARÍA DE ASUNTOS AGRARIOS		SI	portal.saa.gob.gt	informacionpublica@saa.gob.gt	2312-1200
55	SECRETARÍA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL		SI	http://www.sesan.gob.gt	informacionpublica@sesan.gob.gt	2411-1900
56	SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y DE SEGURIDAD DE LA PRESIDENCIA		SI	www.saas.gob.gt	udip@saas.gob.gt	2383-8383
57	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA	Ana Beatriz de León Díaz	SI	www.sbs.gob.gt	infopublica@sbs.gob.gt	24143534
58	SECRETARÍA DE COORDINACIÓN EJECUTIVA DE LA PRESIDENCIA	Ericka Paola Figueroa Cano.	SI	www.scep.gob.gt	efigueroa@scep.gob.gt	2410-4141
59	SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA PRESIDENCIA		SI	http://www.presidencia.gob.gt	scsinfopublic@gmail.com	2339-2502
60	SECRETARÍA NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	Lorena del Rosario Campaingac de Dunn	SI	senacyt.concyt.gob.gt	uip@concyt.gob.gt	23172600 Ext. 165 y 166
61	SECRETARÍA DE LA PAZ	Pedro Celestino Cutzal Son	SI	http://www.sepaz.gob.gt/	uip@sepaz.gob.gt	2322-4500
62	SECRETARÍA COMISIÓN CONTRA LAS ADICCIONES Y TRÁFICO ILÍCITO DE DROGAS	Juan Oliverio García Pineda	SI	www.seccatid.gob.gt	uip@seccatid.gob.gt	25046000
63	SECRETARÍA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES EN EXTINCIÓN DE DOMINIO	José Estuardo Aguja Grajeda	SI	www.senabed.gob.gt	accesoalainformacion@senabed.gob.gt	2495-0600
64	SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA PRESIDENCIA		SI	http://www.segeplan.gob.gt	jose.santos@segepla.gob.gt/elvia.chuy@segeplan.gob.gt	2232-6634
65	SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA		SI	www.sgp.gob.gt	libreacceso@sgp.gob.gt	2238-2525

66	SECRETARÍA DE INTELIGENCIA ESTRATÉGICA DEL ESTADO		SI	www.sie.gob.gt	contactos@sie.gob.gt	2222-7500
67	SECRETARÍA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL PRESIDENTE		SI	www.osep.gob.gt	uip@osep.gob.gt	2320-3838
68	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER		SI	www.seprem.gob.gt	informacionpublica@seprem.gob.gt	2207-9400
69	SECRETARÍA PRIVADA DE LA PRESIDENCIA	Edwin José Guerra Bautista	SI	www.secretariaprivada.gob.gt	informacion@secretariaprivada.gob.gt	2502-6324
70	SECRETARÍA CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL, EXPLOTACIÓN Y TRATA DE PERSONAS	Mirna Aracely Medina	SI	www.svet.gob.gt	infopubsvet@vicepresidencia.gob.gt; mirna.medina@svet.gob.gt	2504-8888