



Bagrícola

Más que un banco, un aliado
Dirección de Planeación Estratégica

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA**

SANTO DOMINGO, D.N.

2013

ÍNDICE

	Pág.No.
I- CONCEPTO.....	1
II- USO DEL MANUAL.....	2
Procedimiento No.1: Atención a Solicitud de Acceso a la Información.....	3
Actividades:	
No.1: Atender Solicitud de Acceso a la Información	7
No.2: Atender Solicitud de Acceso a la Información En la Sucursal.....	10
Procedimiento No.2: Concesión de Prórroga Excepcional para Entrega de Informaciones.....	13
Procedimiento No.3: Rechazo de Acceso a la Información.....	15

I. CONCEPTOS:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:

Es una guía de trabajo en el que se detallan los procesos de una manera secuencial con la finalidad de lograr la eficacia de los sistemas que conforman una determinada entidad; basada en políticas y normas.

POLÍTICAS:

Son guías de acción de gran importancia para la toma de decisiones.

NORMAS:

Son reglas previamente establecidas que hay que cumplir.

PROCEDIMIENTO:

Conjunto de pasos relacionados entre sí, en el que intervienen varios puestos de trabajo de una institución determinada, y que tienen por objetivo la realización de una tarea.

FORMULARIOS:

Es un instrumento de trabajo que tiene por finalidad el registro de datos específicos.

II. USO DEL MANUAL

- Debe ser leído y aplicado por todo el personal que pertenezca al área al cual corresponda.
- Los procedimientos descritos en el manual deben ser aplicados como tal.

APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

Identificar:

- Las actividades que integran el procedimiento.
- Las actividades que corresponden a su puesto de trabajo.
- Los puestos que intervienen en el procedimiento.
- Cuando lea el procedimiento consulte las políticas y normas correspondientes.

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Simplificación del Trabajo
- Facilidad para ejecutar una tarea
- Agiliza la realización de la tarea
- Facilita el entrenamiento del personal

BANCO AGRICOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA

Título del procedimiento	:	ATENCIÓN A SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
Oficina	:	Acceso a la Información.
Objetivo	:	Describir los pasos a seguir para atender eficientemente los requerimientos de acceso a la información pública a través del Banco.
Alcance	:	Se aplica en la Oficina Principal del Banco.

POLITICAS Y NORMAS

El cumplimiento de estas disposiciones es obligatorio

1. Las solicitudes de la información pública que se requieran en la Oficina Principal se atenderán en la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Banco.
2. Las solicitudes de información pública realizadas en las Sucursales del Banco, serán atendidas por el Gerente siempre y cuando las tengan disponibles, de no ser así o haya restricción para su entrega, las mismas serán canalizadas vía correo electrónico a la Oficina Principal y serán entregadas en los formatos especificados en el formulario de solicitud de información.
3. El Responsable de Acceso a la Información será el responsable de brindar atención cortés a los ciudadanos, orientándolos en sus inquietudes para el acceso al servicio de información.
4. Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja u obstaculice el derecho de acceso a la información por parte de cualquier funcionario que se niegue a facilitar dicha información; constituirá una falta grave en el ejercicio de sus funciones.
5. El Responsable de Acceso a la Información tendrá como responsabilidad la recepción y registro de información, así como la tramitación y entrega o envío de la misma.
6. La solicitud de acceso a la información deberá ser planteada en forma escrita y contener por lo menos los siguientes requisitos para su tramitación:
 - a) Nombre completo y calidades de la persona que realiza la gestión,
 - b) Identificación clara y precisas de los datos e informaciones que requiere,
 - c) Identificación de la autoridad pública que posee la información,
 - d) Motivación de las razones por las cuales se requieren los datos e informaciones solicitadas,
 - e) Lugar o medio para recibir notificaciones.
7. En caso de que el solicitante no sepa escribir, el Responsable de Acceso a la Información deberá llenar por él el formulario de solicitud de información, debiendo suscribirlo con alguna señal que lo identifique. En la Sucursal deberá ser llenado por la Secretaria.

8. En caso de que la solicitud no contenga todos los datos requeridos, el Responsable de Acceso a la Información deberá hacérselo saber al solicitante a fin de que corrija y complete los datos.
9. Si la solicitud es presentada a una oficina que no es competente para la entrega de la información o que no la tiene por no ser de su competencia, deberá enviar la solicitud dentro de los tres (3) días laborables de recibida, al organismo o entidad competente.
10. Cuando el solicitante actúe en nombre y representación de otra persona física o jurídica, deberá acreditar legalmente dicha representación.
11. La descripción de las razones que motivan el requerimiento de información solicitada no podrá en ningún caso impedir el acceso a la información por parte del requirente, ni otorga poder al funcionario la facultad de rechazar dicha solicitud.
12. No están disponibles las informaciones según lo establece la Ley 200-04 y su Reglamento las que puedan afectar:
 - La seguridad nacional o individual (las averiguaciones de carácter penal).
 - El orden público.
 - La salud o la moral pública.
 - El derecho a la privacidad e intimidad de las personas.
 - El derecho a la reputación de los demás.
13. Las informaciones de los clientes que se relacionen con cuentas y operaciones, tendrán acceso restringido a excepción de aquellas que requieran las instituciones reguladoras.
14. No están disponibles y se consideran como reservadas, a los fines y efectos del literal a) del Artículo 17 de la Ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, a los siguientes documentos del Sistema 311, conforme lo establece el Artículo 6 del Decreto No.694-09:
15. Las denuncias, quejas y reclamaciones elevadas por los ciudadanos a través de la línea telefónica “311” o del portal web www.311.gob.do.
16. Los nombres y documentos de identificación de los denunciados, denunciados y testigos involucrados, hasta tanto sea formalizada una denuncia ante los organismos competentes.
17. Los nombres y documentos de identificación del personal del Programa de la “Línea 311”.
18. Los nombres de las personas involucradas en la captura de datos, investigación de denuncias y establecimiento de sanciones.
19. El Administrador General será el responsable de clasificar la información que elabore, posea, guarde o administre el Banco, así como de denegar el acceso a la información.

20. En el momento de adoptar una restricción al acceso a la información, el Administrador General debe asegurarse que esta restricción es la menos lesiva posible al derecho de acceso a la información, y que es compatible con los principios democráticos.
21. En caso de recibir una solicitud de cese de reserva legal de información o datos, tendrá que remitirse al Administrador General para el estudio de la clasificación, el cual puede dar lugar a dicha petición de resultar ajustadas a derecho las razones esgrimidas por el solicitante.
22. En caso de denegación de la información deberá comunicarlo al solicitante mediante acto administrativo debidamente fundado exclusiva y restrictivamente en los límites y excepciones establecidos por la Ley de Libre Acceso a la Información Pública.
23. El Administrador General puede de oficio y en cualquier momento, hacer cesar la clasificación como reservada de una información, ya sea por la modificación de las condiciones existentes al momento de la clasificación, o por haberse tratado de una clasificación arbitraria o infundada.
24. En el caso de que la expedición de algún documento informativo requiera ser reproducido generara un costo, deberá comunicársele al solicitante para que este lo cubra conforme a la tarifa vigente. El plazo para la entrega de información correrá a partir de la fecha del pago correspondiente. Se exonera del pago de los mismos cuando el solicitante sea de una institución educativa, científica, sin fines de lucro o vinculada como actividades declaradas de interés público o social.
25. La Contraloría será el área responsable de fijar las tarifas que deberán ser cobradas a los solicitantes de informaciones que requieran ser reproducidas, fijando tasas destinadas a solventar los costos diferenciados que demande la búsqueda y la reproducción de la información, sin que ello impida el menoscabo del ejercicio del derecho de acceso a la información.
26. La información solicitada podrá ser entregada en forma personal, por medio de teléfono, facsímile, correo ordinario, certificado o también correo electrónico, o por medio de formato disponible en la página de Internet, que al efecto haya preparado la Institución.
27. El Responsable de Acceso a la Información deberá solicitar con la firma, el formulario Demostración de Entrega de Información OAI-03, copia de cédula firmada o cualquier otro documento que garantice la entrega de la información solicitada por parte del ciudadano.
28. La OAI deberá entregar a todo solicitante copia del formulario Demostración de Entrega de Información OAI-03, como acuse de recibo de su requerimiento. En la Sucursal lo entregará el Gerente.
29. El expediente de solicitud deberá ser archivado con los documentos anexos en la carpeta de solicitudes tramitada.
30. Deberá revisarse de manera continua y periódica las solicitudes presentadas en la OAI que estén en tramitación.

31. Las solicitudes tramitadas deberán ser clasificadas conforme al proceso en que se encuentren, tales como: recibidas (pendiente de despachar), remitidas vía internet o telefónica, redireccionadas a otras instituciones, en espera de procesar, prorrogadas, entregadas o despachadas (vía internet, teléfono o personal) y rechazadas, e inmediatamente se procederá a obtener las respuestas que requiere el solicitante iniciándose el procedimiento conforme la disponibilidad de la información requerida.
32. En tanto los procesos se desarrollan o una vez finalizados estos, una copia de la solicitud ha de ser archivada en atención al proceso en que se encuentran, debiéndose clasificar conforme lo estipulado en la política anterior.

PROCEDIMIENTO No. 1: **ATENCIÓN A SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.**
ACTIVIDAD No. 1 : **ATENDER SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

**Oficina de Acceso a la Información/
Responsable de Acceso a la Información**

1. Recibe del ciudadano interesado, solicitud de información correspondiente, por las siguientes vías: telefónica, personal y/o por Internet.

- *Si es vía telefónica:*

1.1. Orienta e informa de manera cortés al ciudadano sobre los trámites y procedimientos que se deben llevar a cabo para lograr la información y como obtener y llenar el formulario “Solicitud Acceso a la Información” OAI-01.

- *Si es vía personal:*

1.2. Entrega al ciudadano el formulario Solicitud de Acceso a la Información OAI-01, para que proceda llenar el mismo y le indica además que la ley establece hasta (15) días hábiles para satisfacer la solicitud de información.

1.3 Revisa las informaciones, señala los errores o falta de información si los hubiere, para que éste corrija de inmediato y recibirle.

- *Si es vía Internet:*

1.4. Verifica si el formulario contempla las informaciones correctas y si no, le indica a la dirección de correo señalada, los datos que deberan ser completados en el documento y requiere una confirmación, por la misma vía, de la recepción del correo, por parte del interesado.

2. Recibe formulario Solicitud de Acceso a la Información, personal o por Internet, digita datos en la Relación Control de Solicitudes Tramitadas y verifica si las informaciones solicitadas se encuentran en la Oficina de Acceso a la Información, en la página Web del Banco(internet), si requieren ser procesadas en algún departamento u oficina del Banco o se encuentran en otra entidad pública conocida.

- *Si las informaciones se encuentran en la
Oficina de Acceso a la Información (OAI):*

2.1 Compila la información solicitada, firma el Formulario Solicitud de Acceso a la Información y tramita la respuesta de conformidad con la forma en la que desea recibir la información especificada en el factor IV de dicho formulario.

PROCEDIMIENTO No. 1.:	ATENCIÓN A SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.
ACTIVIDAD No.1 :	ATENDER SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN. (Cont.)

Responsable de Acceso a la Información

- *Si las informaciones se encuentran en la Página web del Banco(Internet):*
- 2.2. Indica al interesado la dirección en que puede acceder a ese medio para la obtención de la información solicitada.
- *Si las informaciones se encuentran en otra entidad pública:*
- 2.3 Remite Formulario Solicitud de Acceso a la Información OAI-01, con comunicación a la OAI del organismo, institución o entidad competente, dentro de los tres días laborables después de recibida y comunica el hecho al solicitante, indicándole el nombre y datos de la institución. Imprime copia de la solicitud y archiva en el archivo de Solicitudes Redireccionadas a otras Instituciones.
- *Si las informaciones no están disponibles y requieren ser procesadas:*
- 2.4 Canaliza la solicitud de información hacia el área responsable indicándole el tiempo requerido para la entrega de la información. Archiva solicitud en el archivo de Solicitudes Procesadas.
- *Si las informaciones requeridas están disponibles:*
3. Solicita al interesado o su representante Cédula de Identidad o cualquier otro documento que lo identifique y procede a llenar formulario Demostración de Entrega de Información Solicitada OAI-03.
4. Firma el formulario y requiere la firma del solicitante como acuse de recibo.
5. Entrega las informaciones solicitadas, digita fecha de entrega y decisión final en la Relación Control de Solicitudes Tramitadas y archiva copia del formulario en el expediente de solicitud con los documentos anexos entre las solicitudes tramitadas.

PROCEDIMIENTO No. 1.: ATENCIÓN A SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.
ACTIVIDAD No.1: (Cont.) ATENDER SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Responsable de Acceso a la Información

- *Si la información requerida genera algún costo:*

6. Comunica al solicitante la tarifa vigente para la reproducción del documento.
7. Reproduce las informaciones o las fotocopia conforme lo especificado en el formulario de solicitud. (Ver pasos anteriores 3, 4 y 5).
8. Revisa al final del día la entrada de solicitudes de informaciones tramitadas por medio del registro, así garantizar el cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

PROCEDIMIENTO No. 1:	ATENCIÓN A SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.
ACTIVIDAD No.2 :	ATENDER SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (SUCURSAL)

Sucursal/ Gerente

1. Recibe del ciudadano interesado solicitud de información, conversa e identifica la necesidad de la misma y verifica si las informaciones solicitadas se encuentran disponibles y no requieren ser procesadas, si no están disponibles y requieren ser procesadas por la Sucursal, si no está disponible y requiere ser remitida a la Oficina de Acceso a la Información (Oficina Principal) o si se encuentran en la página web del Banco, comunica además, al ciudadano que si la información requiere ser reproducida debe pagar la tarifa vigente al momento de su entrega.
 - *Si las informaciones se encuentran en la Página web del Banco(Internet):*
 - 1.1 Indica al interesado la dirección en que puede acceder a ese medio para la obtención de la información solicitada.
 - *Si se encuentran disponibles y no requieren ser procesadas:*
 - 1.2 Indica al ciudadano pasar donde la Secretaria quien le entrega el formulario Solicitud de Información OAI-01, para que proceda llenar el mismo, le solicita además su cédula o cualquier otro documento que lo identifique, en caso de representante persona física o jurídica, le indica anexar poder otorgado para hacer la solicitud de información.
 - 1.3. Revisa las informaciones, señala los errores o falta de información si los hubiere, para que éste corrija de inmediato, recibirle y entregar al Gerente.

Gerente

- 1.4 Recibe formulario Solicitud de Información, verifica que los datos estén correctos, firma y comunica a la Secretaria llenar el formulario Demostración Entrega de Información OAI-03.

- PROCEDIMIENTO No. 1:** **ATENCIÓN A SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (SUCURSAL).**
- ACTIVIDAD No. 2:** **(Cont...)ATENDER SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (SUCURSAL)**

Sucursal/ Secretaria

- 1.5 Llena el formulario de Demostración de Entrega de Información y remite al Gerente para la firma.

Gerente

- 1.6 Firma el formulario autorizando la entrega de la información y devuelve a la Secretaria.

Secretaria

- 1.7 Recibe formulario de Demostración de Entrega, le solicita a él o su representante plasmar su firma en el formulario como acuse de recibo, le entrega una copia del recibo conjuntamente con las informaciones solicitadas y su cédula de identidad y/o documento presentado. Si el documento requiere ser reproducido, comunica al ciudadano pasar por Caja a pagar tarifa vigente, luego que éste paga valor correspondiente hace entrega formal de la información, como se describe en este paso.

- *Si no están disponibles y requieren ser procesadas por la Sucursal:*

- 1.8 Indica el ciudadano pasar donde la Secretaria quien le entrega el formulario Solicitud de Información OAI-01, le indica en caso de representante persona física o jurídica anexar poder otorgado para hacer la solicitud de información.
- 1.9 Revisa las informaciones, señala los errores o falta de información si los hubiere, para que éste corrija de inmediato, recibirle y entregar el Gerente.

Gerente

- 1.10 Recibe formulario Solicitud de Información, verifica que los datos estén correctos, firma y comunica a las unidades correspondientes la compilación de la información solicitada, le informa al ciudadano que la ley establece hasta 15 días para la entrega de la información, una vez obtenida comunica al ciudadano y procede a su entrega por la vía especificada.

PROCEDIMIENTO No. 1: ATENCIÓN A SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (SUCURSAL).

ACTIVIDAD No.2: (Cont...) ATENDER SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (SUCURSAL)

Gerente/Sucursal

- *Si las informaciones no están disponibles en la Sucursal y requieren ser procesadas en la Oficina de Acceso a la Información (Oficina Principal):*

1.11 Remite la Solicitud de Información por las siguientes vías:

- *Si existe posibilidad de escanear:*

1.11.1 Remite la Solicitud de Información debidamente firmada vía correo interno Outlook Express, para que procedan a procesar las informaciones.

- *Si no existe posibilidad de escanear:*

1.11.2 Digita la Solicitud de Información, envía por correo interno Outlook Express de manera provisional, a la Oficina de Acceso a la Información (Oficina Principal), para que procesen la información y remite la Solicitud original debidamente firmada por valija para fines de control.

NOTA: Los formularios de Solicitud de Información y Demostración de Entrega de la Información llenados en las Sucursales deben ser remitidos a la Oficina de Acceso a la Información (Oficina Principal) para fines de control. Cuando la información se le entregue al ciudadano vía Email, se deberá anexar una copia del envío como constancia en sustitución de la firma, al formulario de Demostración de Entrega de Información y remitir a la OAI.

BANCO AGRICOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA

Título del procedimiento	:	CONCESIÓN DE PRORROGA EXCEPCIONAL PARA ENTREGA DE INFORMACIONES.
Oficina	:	Acceso a la Información.
Objetivo	:	Describir los pasos a seguir para recibir, registrar, tramitar y entregar información pública institucional.
Alcance	:	Se aplica en la Oficina Principal del Banco.

POLITICAS Y NORMAS

El cumplimiento de estas disposiciones es obligatorio

1. Las prórrogas serán concedidas en los casos que medien circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.
2. El plazo establecido para la concesión de prórroga excepcional es de diez (10) días hábiles, conforme a la Ley General, Artículo 8.
3. En caso de prórroga excepcional se le deberá informar por escrito al solicitante, mediante comunicación firmada por el Responsable de Acceso a la Información, antes del vencimiento del plazo de quince (15) días, y las razones por las cuales hará uso de la prórroga.

PROCEDIMIENTO No. 2: CONCESIÓN DE PRORROGA EXCEPCIONAL PARA ENTREGA DE INFORMACIONES.

ACTIVIDAD : CONCEDER PRORROGA EXCEPCIONAL PARA ENTREGA DE INFORMACIONES.

Responsable de Acceso a la Información

1. Recibe informe por escrito del área responsable de suministrar la información a la Oficina de Acceso a la Información para que este proceda a su entrega al ciudadano o entidad que la requiere, especificando las limitaciones que ha presentado para tener disponible la información en el tiempo oportuno (antes de los 10 días) .
2. Llena el Formulario “Prórroga Excepcional para la Entrega de Informaciones OAI-02.
4. Verifica que la prórroga solicitada no exceda los diez (10) días hábiles y procede a firmar dicho documento.
5. Se comunica con el solicitante para informarle sobre la situación, conforme a lo establecido en el formulario de “Solicitud de Acceso a la Información” OAI-01.
6. Entrega al solicitante o su representante el formulario “Prórroga Excepcional para la Entrega de Informaciones” OAI-02, recibe copia firmada como acuse de recibo y archiva los resultados. Digita decisión en la Relación Control de Solicitudes Tramitadas.

- *Si es vía Internet:*
7. Escanea el formulario “Prórroga Excepcional para la Entrega de Informaciones” OAI-02, debidamente firmado y envía al solicitante informándole además, sobre la situación, conforme a lo establecido en el formulario de “Solicitud de Acceso a la Información” OAI-01. Requiere una confirmación por la misma vía, de la recepción del correo, por parte del interesado y digita decisión en la Relación Control de Solicitudes Tramitadas.

BANCO AGRICOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA

Título del procedimiento	:	RECHAZO DE LA GESTION DE ACCESO A LA INFORMACION.
Oficina	:	Acceso a la Información.
Objetivo	:	Describir los pasos a seguir para recibir, registrar, tramitar y entregar información pública institucional.
Alcance	:	Se aplica en la Oficina Principal del Banco.

POLITICAS Y NORMAS

El cumplimiento de estas disposiciones es obligatorio

1. Las solicitudes que sean llenadas y presenten errores o estén incompletas, deberán ser notificadas al solicitante para que en un plazo no mayor de 10 días a partir del día en el que fue comunicado, sean corregidas y completadas; con la orientación de la OAI, de lo contrario la misma será rechazada.
2. En caso de que la solicitud deba ser rechazada por alguna de las razones previstas en la Ley LGLAIP 200-04, este rechazo debe ser comunicado el solicitante en forma escrita en un plazo de cinco (5) días laborables, contados a partir del día de la recepción de la solicitud.
3. El Administrador General será el responsable de clasificar la información que se elabore, posea, guarde o administre, así como denegar el acceso a la información.
4. En el caso de que el solicitante no esté conforme con la decisión adoptada de rechazo de la solicitud y desee investigar la posibilidad de tener acceso a la información, tiene el derecho de recurrir al Directorio Ejecutivo, a fin de que este resuelva en forma definitiva la entrega de los datos solicitados. Este recurso debe interponerse en un plazo de 10 días hábiles a partir de la notificación fehaciente de la decisión y el Directorio Ejecutivo deberá resolver el recurso en 15 días hábiles.
5. El ciudadano interesado en solicitar la información denegada al Directorio Ejecutivo podrá hacerlo por escrito mediante una comunicación que contenga los siguientes requisitos:
6. Estar dirigida al Directorio Ejecutivo encargado de liberar la información.

7. Presentar copia de la solicitud de acceso a la información así como de todo escrito pertinente que demuestre las gestiones realizadas para solicitar la información y en caso de representante legal o mandatario, con la representación acreditada a través del formulario original de acreditación de la personalidad jurídica, o bien mediante acto bajo firma privada legalizado por notario público.
 - Señalar domicilio para recibir notificaciones.
 - Precisar el acto impugnado y la autoridad responsable del mismo.
 - Señalar la fecha en que se notificó de dicho acto.
 - Mencionar hechos en que se funda la impugnación.
 - Firma de recurrente o, en su caso, de su representante legal.
8. Si hubiere alguna irregularidad, error y omisión en la comunicación elaborada por el ciudadano, el Responsable de Acceso a la Información, prevendrá al recurrente al respecto, informándole de modo claro y fehaciente cuáles son los errores cometidos e instándole a que complete los puntos omitidos, realice las aclaraciones que correspondan o subsane los errores en un plazo de 5 días hábiles de notificarle de sus errores y/u omisiones.
9. Si la decisión del Directorio Ejecutivo tampoco fuere satisfactoria para el solicitante este podrá recurrir dicha decisión ante el tribunal superior administrativo en un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación fehaciente de la decisión del organismo.

PROCEDIMIENTO No. 3: RECHAZO DE ACCESO A LA INFORMACION.

ACTIVIDAD : RECHAZAR ACCESO A LA INFORMACION.

Responsable de Acceso a la Información:

1. Revisa las solicitudes presentadas que están en tramitación en la OAI y determina las que conlleven a no dar curso por el solicitante no haber aplicado las correcciones notificadas en el tiempo establecido.

2. Rechaza la solicitud al transcurrir (10) días hábiles, mediante el llenado del Formulario “Rechazo de Solicitud de Información” OAI-04, solicita firma del Administrador General y tramita por el canal indicado en la solicitud. **(Continúa en pasos 6 al 8 ó pasos 9 y 10).**
 - *Si la información se encuentra clasificada como Reservada y se solicita el cese de reserva legal:*

3. Se remite la solicitud al Administrador General para que proceda a su estudio y clasificación.

4. Recibe decisión del Administrador General luego de clasificar la información, y confirma si se puede entregar o no la información: si se puede entregar: (ver pasos 3 al 9 del Procedimiento No.1), si no se puede entregar: deberá comunicarlo al solicitante mediante acto administrativo elaborado por el Administrador General debidamente fundado exclusiva y restrictivamente en los límites y excepciones establecidos por la Ley de Libre Acceso a la Información.

5. Llena formulario “Rechazo Solicitud de Información” OAI-04, explicando al solicitante, las razones previstas en la Ley que apliquen como excepciones al libre acceso de la información, en un plazo de (5) días hábiles, solicita la firma del Administrador General y tramita por el canal indicado en la solicitud. **(Continúa en pasos 6 al 8 ó pasos 9 y 10).**

PROCEDIMIENTO No. 3:

RECHAZO DE ACCESO A LA INFORMACION.

ACTIVIDAD :

CONT....RECHAZAR ACCESO A LA INFORMACION.

Responsable de acceso a la Información:

- *Si es vía personal :*

6. Incluye en la respuesta la solicitud de una copia de Cédula de Identidad o cualquier otro documento que lo identifique que sirva de constancia de acuse de recibo.
7. Entrega al solicitante o su representante el formulario “Rechazo de Solicitud de Información” OAI-04 recibe copia firmada como acuse de recibo por la entrega del formulario y archiva los resultados.
8. Digita decisión final en la Relación Control de Solicitudes Tramitadas y archiva expediente de solicitud rechazada en la carpeta correspondiente.

- *Si es vía Internet:*

9. Escanea el formulario “Rechazo de Solicitud de Información” OAI-04, debidamente firmado por el Administrador General y envía al solicitante informándole además, sobre la situación, conforme a lo establecido en el formulario de “Solicitud de Acceso a la Información” OAI-01. Requiere una confirmación por la misma vía, de la recepción del correo, por parte del interesado.
10. Digita decisión final en la Relación Control de Solicitudes Tramitadas y archiva expediente de solicitud rechazada en la carpeta correspondiente.

Banco Agrícola de la República Dominicana

RESOLUCION DE

Resolución No. 000013
Sesión No. 001591
Fecha: 23 ENE 2013

APROBACION PROPUESTA DE CREACION DE LA DIRECCION DE RELACIONES PÚBLICAS Y MERCADEO

El Administrador General, Sr. Ángel Estévez, somete a los Señores Miembros del Directorio Ejecutivo, para su conocimiento y aprobación, la Propuesta de Creación de la Dirección de Relaciones Públicas y Mercadeo.

CONSIDERANDO: Que el Banco en su proceso de actualización, reconoce la importancia que tiene un buen diseño de las Relaciones Públicas, por la influencia social que implica y su papel para fortalecer el desempeño futuro, frente al mercado en el cual interactúa, que cada día es más exigente.

CONSIDERANDO: Que la función de primer orden del área de Relaciones Públicas es apoyar la institución en mantenerse a la vanguardia, sirviendo como un sistema de alerta para fortalecer los vínculos con los distintos públicos.

CONSIDERANDO: Que hoy en día las Instituciones Financieras priorizan e impulsan las áreas de mercadeo con el fin de desarrollar productos y servicios que garanticen la satisfacción de los clientes, así como la rentabilidad financiera.

CONSIDERANDO: Que en la actualidad el área de Relaciones Públicas es una Oficina, dependiente de la Administración General y bajo su responsabilidad está la comunicación interna y externa de todas las actividades, como logros de la Institución, por lo que debe jugar un rol protagónico en preservar y cuidar frente a la opinión pública la imagen del Banco.

CONSIDERANDO: Que el vínculo entre las relaciones públicas y el mercadeo de los productos y servicios de la Institución, por cuanto permite desarrollar estrategias que mejoren el posicionamiento de la Institución.

CONSIDERANDO: Que mediante Resolución No. 05, Sesión No. 1586 de fecha 6 de junio 2012, se amplió la estructura de la Oficina de Relaciones Públicas, pero permaneciendo con el mismo nivel jerárquico.

CONSIDERANDO: La necesidad de fortalecer las acciones relacionadas al posicionamiento de la imagen institucional, prensa, propaganda, publicidad y mercadeo, aspectos que unidos a las relaciones públicas, permiten mantener los vínculos con los clientes actuales y potenciales, así como la sociedad en sentido general.

CONSIDERANDO: Que la Resolución No. 194-2012, del Ministerio de Administración Pública, crea la estructura organizativa y cargos de las oficinas de acceso a la información Pública estableciendo que las mismas deben ser dependencia de la máxima autoridad de las Instituciones.



Banco Agrícola de la República Dominicana

RESOLUCION DE

Resolución No. 000013
Sesión No. 001591
Fecha: 23 ENE 2013

CONSIDERANDO: Que la propuesta eleva el nivel jerárquico de la Oficina a Relaciones Públicas y Comunicaciones a Dirección e incorpora modificaciones en su estructura interna.

EL DIRECTORIO EJECUTIVO, luego de escuchar los planteamientos antes expuestos,

RESUELVE

PRIMERO: Elevar el nivel jerárquico la Oficina de Relaciones Públicas y Comunicaciones, a rango de Dirección, en lo adelante se llamará Dirección de Relaciones Públicas y Mercadeo con toda la estructura propuesta:

Dirección de Relaciones Públicas y Mercadeo

Secretaría

Sección de Relaciones Públicas

Fotógrafo

Camarógrafo

Sección de Mercadeo

Técnico de Desarrollo de Productos

Técnico Promotor de Productos y Servicios



SEGUNDO: Eliminar el cargo de gestor cultural y asistente, de la estructura creada para la Dirección de Relaciones Públicas y Mercadeo, y las funciones relacionadas con organización de eventos y actividades culturales serán realizadas por Secretaría del Banco.

TERCERO: Pasar la Oficina de Acceso a la Información con su responsable, como dependencia de la Administración General, en cumplimiento a la Resolución No.194-2012, del Ministerio de Administración Pública.

CUARTO: El organigrama y la descripción de los puestos que conforman la estructura.

PRESIDENTE

MIEMBRO

MIEMBRO

MIEMBRO

MIEMBRO

MIEMBRO

MIEMBRO



