ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

ENTRE:

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD

Y

OPTIC

OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PARA LA INTEGRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL PARA EL CIUDADANO (PUNTO GOB)

SANTO DOMINGO, DISTRITO NACIONAL
REPÚBLICA DOMINICANA

ACUERDO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL

ENTRE:

De una parte, **PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD**, Programa de Solidaridad, con dependencia directa de la coordinación del Gabinete de Políticas Sociales, creada en virtud del Decreto No. 536-05 de fecha 26 de septiembre del 2005, con domicilio y oficinas principales ubicadas en la calle Leopoldo Navarro, Núm. 61, Edificio San Rafael, 6to. Planta, de esta Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, debidamente representada por su Directora General la señora **ALTAGRACIA SURIEL SÁNCHEZ,** dominicana, mayor de edad, portadora de la cedula de identidad y electoral Núm. 001-0910526-7, domiciliada y residente en esta Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, institución que, en lo adelante y para los fines del presente Acuerdo, se denominara la Institución o por su razón social completa;

De otra parte, la **OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)**, institución gubernamental con dependencia directa del Poder Ejecutivo, creada en virtud del Decreto No. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004, con su domicilio y oficinas principales ubicadas en la Avenida 27 de Febrero casi esquina Núñez de Cáceres, No.419, El Millón, de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, debidamente representada por su Director General, el Ingeniero **ARMANDO GARCÍA**, dominicano, mayor de edad, ingeniero, portador de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-0117121-3, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana; institución que, en lo adelante y para los fines del presente Acuerdo, se denominará la "**OPTIC**" o por su razón social completa.

PREÁMBULO

CONSIDERANDO: Que uno de los principales objetivos de la **OPTIC** es dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

CONSIDERANDO: Que dentro de las iniciativas de gobierno electrónico impulsadas por la **OPTIC**, se encuentra el Centro de Atención al Ciudadano (CAC) y dentro de este a su vez se encuentra el Proyecto del Centro de Atención Presencial – **PUNTO GOB**, como una nueva forma o canal de comunicación entre el Estado y los ciudadanos. Estos puntos de

consulta y gestión de trámites tienen como propósito concentrar los servicios de mayor impacto para el ciudadano en un solo lugar y llevarlos a lugares de fácil acceso y alta demanda.

CONSIDERANDO: Que el Estado Dominicano a través de sus instituciones centralizadas y descentralizadas, autónomas o dependientes del Poder Ejecutivo, está trabajando con ahínco en dar cumplimiento a los compromisos asumidos a partir de la Declaración del Milenio en el sentido que compete a sus deberes con el ciudadano, facilitando por este medio los trámites y simplificando las transacciones Estado-Ciudadano.

CONSIDERANDO: Que las instituciones involucradas reconocen que la cooperación constituye uno de los mecanismos más eficaces para impulsar un proceso de desarrollo dinámico y sustentable que se ajuste a los cambios y exigencias de la época para brindar mayores facilidades a los ciudadanos.

CONSIDERANDO: Que es una política del Gobierno, que el país avance por los senderos del desarrollo y la modernización, para alcanzar los niveles de competitividad que exige el mundo globalizado.

CONSIDERANDO: Que el ánimo de las partes es dar prioridad a los programas en el área de Atención al Ciudadano y Gobierno Electrónico, con el propósito de mantener un desarrollo continuo en todos los ámbitos que puedan optimizar el servicio al ciudadano; en fin, implementar y promover una cultura de Atención al Ciudadano de calidad, eficiencia, y eficacia en la prestación de los servicios.

POR TANTO, y en el entendido de que el anterior preámbulo forma parte integral del presente Acuerdo, **LAS PARTES** libre y voluntariamente,

HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE

ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO. El presente Acuerdo tiene como finalidad establecer las obligaciones y compromisos de cada una de las Partes, para la instalación, funcionamiento y mantenimiento de **PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD**, en el Centro de Atención Presencial al Ciudadano - **PUNTO GOB Megacentro** (en lo adelante referido como **"PUNTO GOB")**, en todas sus versiones.

ARTÍCULO SEGUNDO: MODALIDADES DE COOPERACIÓN. Para alcanzar el objetivo del presente Acuerdo, las Partes se comprometen a llevar a cabo las siguientes acciones de colaboración:

a) Concentrar en un mismo espacio físico a los representantes de diferentes organizaciones e instituciones públicas, de todas las esferas gubernamentales, a fin de facilitar la prestación de servicios conforme a la demanda y las necesidades de los ciudadanos.

b) Identificar y definir de común acuerdo los servicios que serán ofrecidos en los **PUNTO GOB**, de conformidad a la demanda y las necesidades de los ciudadanos.
c) Desarrollar estrategias de prestación de servicio, que permita la descentralización de los servicios y el acceso de los mismos a un mayor número de ciudadanos.
d) Establecer programas de implementación de prestación de servicios en puntos estratégicamente ubicados en todo el territorio nacional.
e) Promover la optimización de la calidad en la atención de los servicios públicos prestados a la ciudadanía.
f) Contribuir con una mejora permanente de los servicios.
g) Incorporar el uso de las tecnologías de la información y comunicación a la prestación de los servicios públicos, de una manera eficiente.
h) Ofrecer a la ciudadanía atenciones con mayor conveniencia y comodidad para ahorrar tiempo y esfuerzo.

ARTÍCULO CUARTO: OBLIGACIONES DE PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD: PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD, se obliga y compromete a lo siguiente:

4.1 Proporcionar informaciones y servicios, cumpliendo con los horarios establecidos por el **PUNTO GOB**.

4.2 Informar a todo su personal las generalidades de los **PUNTO GOB**.

4.3 Tener designado una persona en calidad de contacto responsable del mantenimiento y/o actualización a tiempo real.

4.4 Proveer los recursos humanos necesarios, para la prestación de sus servicios a través de los **PUNTO GOB**, bajo los estándares de calidad establecidos por la **OPTIC**.

4.5 El personal designado por la institución, está bajo la supervisión de la **OPTIC**, el cual deberá reportarse al Encargado del **PUNTO GOB**.

4.6 La institución tiene la obligación, cuando se demuestre haber incurrido en una falta, de reemplazar el personal que la haya cometido, a solicitud de la **OPTIC**.

4.7 Impartir a sus representantes una formación técnica inicial y actualización periódica.

4.8 Mantener el personal debidamente uniformado e identificado con el carnet de su institución, para la ejecución de sus actividades en sus puestos de trabajo. (ver políticas de vestimenta del centro).

4.9 Notificar inmediatamente a la **OPTIC** los cambios de los contactos autorizados de la institución mediante una notificación formal, vía electrónica o por vía escrita.

4.10 Tener designado un personal capacitado, responsable de responder a las interrogantes de los ciudadanos que sean remitidos a dicha institución por el **PUNTO GOB**.

4.11 Tener designado un personal capacitado para cubrir vacaciones licencias y ausencias. Las vacaciones y permisos del personal asignado serán coordinados de común

acuerdo y aprobados por el encargado del **PUNTO GOB** y la institución, mediante una programación anual.

4.12 Entregar al **PUNTO GOB** la matriz de escalamiento interno para obtener respuestas pendientes, matriz que deberá ser entregada a la **OPTIC** dentro de los dos (2) días laborables, contados a partir de la firma de este Acuerdo. En caso de variar la matriz de escalamiento, la institución debe notificarlo al **PUNTO GOB**, dentro de las ocho (8) horas laborables, contadas a partir del cambio.

4.13 Proveer los programas necesarios para el funcionamiento de sus respectivas unidades en los **PUNTO GOB**. La institución es responsable del mantenimiento y reparación de sus equipos.

4.14 Realizar renovaciones de la flota tecnológica cuando sea requerido.

4.15 Tener designado un personal de apoyo / soporte técnico fijo que pueda dar respuesta rápida y eficiente en caso de avería, en todo momento, incluso en horas fuera de horario de servicio de los **PUNTO GOB**.

4.16 Tener a su disposición los mecanismos adecuados que avalen la continuidad y la prestación ininterrumpida de los servicios, con el objetivo de garantizar a los ciudadanos la disponibilidad de los servicios solicitados.

4.17 Proveer a sus unidades, directamente, de materiales de consumo y formularios necesarios para el desempeño de los servicios.

4.18 Realizar publicidad y promocionar, los servicios ofrecidos en el **PUNTO GOB**, respetando siempre la línea gráfica establecida por la **OPTIC.**

4.19 Tener designado un coordinador para las unidades de servicios.

ARTÍCULO QUINTO: <u>OBLIGACIONES DE LA OPTIC</u>. La **OPTIC** se compromete a hacer sus mejores esfuerzos para:

5.1 Planificar, coordinar, avalar y promover las actividades necesarias para la implementación, funcionamiento y mantenimiento de los **PUNTO GOB.**

5.2 Asignar una persona responsable de la administración, dirección y operación de los **PUNTO GOB.**

5.3 Proveer la infraestructura física, mobiliario y computadores del área de servicio al cliente para la prestación de servicios por parte de **PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD** en los **PUNTO GOB.**

5.4 Supervisar el personal designado por **PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD** en los **PUNTO GOB**, en cuanto a la operación de atención al ciudadano.

5.5 Instalar canales de comunicación para la participación ciudadana, tales como buzones de sugerencias, entre otros.

5.6 Garantizar la construcción de indicadores y mecanismos de medición de gestión y de calidad de los servicios prestados y la interacción con los ciudadanos.

5.7 Colocar en el Portal de la **OPTIC**, y en algún otro medio electrónico que se acuerde, dentro de los primeros diez (10) días de cada mes, las estadísticas mensuales de servicios prestados, del **PUNTO GOB.**

5.8 Comunicar a **PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD,** de manera trimestral, los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos con la finalidad de conocer su opinión y nivel de satisfacción sobre el cumplimiento con los compromisos de los servicios prestados e introducir mejoras a los mismos, en caso de ser necesario.

5.9 Garantizar el cumplimiento de los horarios y días de trabajo que sean acordados por las Partes, los cuales deberán hacerse por escrito.

5.10 Implementar un plan de capacitación y retroalimentación en Servicio al Ciudadano a todo el Personal que se integre a las unidades de servicio de los **PUNTO GOB,** cuando sea necesario.

5.11 Informar a **PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD,** los imprevistos y emergencias que afrentan o que ponen fuera de servicio al **PUNTO GOB** dentro de las dos (2) horas laborables, contadas a partir de la ocurrencia de la eventualidad, a los fines de que tengan conocimiento para la adecuada información a los ciudadanos.

5.12 Analizar y difundir información y servicios a ser prestados por la **PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD** destinados a la gestión del servicio.

5.13 Realizar monitoreos de calidad de servicios a los fines de mantener los estándares de los servicios prestados.

5.14 Ejercer cualquier otra actividad relacionada.

ARTÍCULO SEXTO: <u>FINANCIAMIENTO</u>. Los gastos de implementación, desarrollo y mantenimiento del **PUNTO GOB.** Serán distribuidos mediante aporte económico entre las instituciones asociadas al proyecto, distribuyendo el costo total por metro cuadrado, tanto del área ocupada como del área de uso común.

PÁRRAFO I: PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD, asumirá el financiamiento de su espacio, el cual abarca un área de 10.14 mts2, con los siguientes gastos incluidos:

- Espacio físico
- Mantenimiento
- Electricidad
- Limpieza
- Acondicionamiento

- Soporte de personal
- Equipos
- Mobiliario
- Computadoras
- Red
- Teléfono
- Internet

PÁRRAFO II: Que la **OPTIC** deberá informar con anterioridad algún costo adicional que quisiera incluir por concepto de otro servicio para el sostenimiento del espacio del **PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD.**

ARTICULO SEPTIMO: APORTE ECONÓMICO: Queda entendido que el monto estipulado por la **OPTIC** consiste en suma de **CUARENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS DOMINICANOS CON 60/100 (RD$49,845.60),** cantidad que **PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD**, se compromete a pagar mensualmente, a contra factura emitida por la **OPTIC.**

ARTICULO SÉPTIMO: CONTINUIDAD DEL SERVICIO. PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD, se compromete a garantizar la continuidad del servicio en caso de averías, daños, caída del sistema, daños sufridos por los equipos, entre otros, de **PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD.** Estos fallos deberán ser notificados a la **OPTIC** en un tiempo no mayor de dos (2) horas a partir de la detección del daño o avería, y ser reparados o solucionados en un tiempo máximo de cinco (5) días calendario. En caso de que la reparación se tome más del plazo estipulado, deberá notificarse a la **OPTIC** el retraso, en un plazo no mayor de un (1) día calendario.

ARTÍCULO OCTAVO: NO-DEPENDENCIA LABORAL. Las Partes aceptan y reconocen que el presente Acuerdo no establece entre ellas una relación de tipo laboral, y expresamente reconocen que cada una es responsable por sus empleados y/o sub-contratistas.

ARTÍCULO NOVENO: VIGENCIA. El presente Acuerdo entrará en vigencia a la fecha de su firma y tendrá una duración de un (1) año de vigencia, contado a partir del día **Dos (2)** del mes de **Enero** de Dos Mil **Diecisiete (2017);** al día **Dos (2)** del mes de **Enero** de Dos Mil **Dieciocho (2018).** Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el mismo cuando lo considere conveniente, sin responsabilidad alguna, dando aviso previo por escrito a la otra parte, con treinta (30) días de antelación a la fecha de terminación. La terminación de éste no deberá afectar el servicio que sea brindado al ciudadano. De acuerdo a los términos acordados con el Encargado del **PUNTO GOB.**

ARTÍCULO DÉCIMO: INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR LAS PARTES. Las partes convienen en que ante la ocurrencia de algún hecho o evento de incumplimiento, se notificará a la parte que incurra en el incumplimiento y si en un período de treinta (30) días calendario, a contar de la fecha de recepción de la notificación, no ha remediado o no se han tomado las medidas necesarias para remediarlo, las Partes intentarán resolver las

diferencias de manera amigable. En caso de que no se llegue a un entendimiento, podrán dar por terminado el presente Acuerdo mediante la notificación por escrito debidamente recibido a la otra Parte. La resolución del presente acuerdo deberá hacerse por escrito de común acuerdo entre las partes, otorgando un plazo razonable en el mismo para el traslado de los equipos que no formaren parte del **PUNTO GOB.**

ARTÍCULO DÉCIMOPRIMERO: FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será responsable por demoras o faltas en la ejecución de las obligaciones aquí contenidas, debido a causas de fuerza mayor. A los fines de este Acuerdo se entenderá por Fuerza Mayor un hecho o situación que esté fuera del control de las partes, que sea imprevisible, inevitable y que no tenga como origen la negligencia o falta de cuidado de la misma. Tales hechos pueden incluir guerras o revoluciones, incendios, inundaciones, ciclones, huracanes, tormentas, sismos, entre otros.

ARTÍCULO DÉCIMOSEGUNDO: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD. Las partes durante y después del término de este acuerdo, se comprometen a mantener estricta confidencia respecto a la información de naturaleza confidencial relacionada con las operaciones del **PUNTO GOB.** Las Partes continuaran observando estas obligaciones aunque sus derechos bajo este acuerdo se hayan terminado o dejen de ser parte de este acuerdo.

ARTÍCULO DÉCIMOTERCERO: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las Partes convienen que los asuntos relacionados con el objeto de este Acuerdo que no están expresamente previstos en sus cláusulas, serán resueltos de común acuerdo por las Partes y las decisiones que tomen deberán hacerse constar por escrito.

ARTÍCULO DÉCIMOCUARTO: NOTIFICACIONES. Las notificaciones y otras comunicaciones que deban ser hechas por cualquiera de las partes a la otra, según este Acuerdo, podrán ser enviadas por correo electrónico con acuse de recibo.

ARTÍCULO DÉCIMOQUINTO: MODIFICACIONES. Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente Acuerdo deberá hacerse por acuerdo mutuo entre las Partes, por escrito.

ARTÍCULO DÉCIMOSEXTO: ELECCIÓN DE DOMICILIO. Para los fines y consecuencias legales del presente Acuerdo, las Partes hacen elección de domicilio en las direcciones mencionadas al inicio de éste.

Hecho y firmado de buena fe, en tres (3) originales de un mismo tenor y efecto, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los dos (2) días del mes de enero del año Dos Mil Diecisiete (2017).

Por **PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD**:

ALTAGRACIA SURIEL SÁNCHEZ
Directora General

Por la **OPTIC**:

ARMANDO GARCÍA PIÑA
Director General

Yo, Dra. **BETTY FRANCISCA VARGAS ACOSTA**, Abogado Notario Público de los del Número del Distrito Nacional, inscrito en el Colegio Dominicano de Notarios, Inc. con la matrícula No. 2457. **CERTIFICO Y DOY FE** que las firmas que anteceden fueron puestas libre y voluntariamente en mi presencia por los señores **ALTAGRACIA SURIEL SÁNCHEZ Y ARMANDO GARCÍA PIÑA**, de generales que constan en el presente contrato, a quienes doy fe de conocer y quienes me declararon bajo la fe del juramento que esa es la firma que acostumbran a usar en todos los actos de sus vidas tanto pública como privada. En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los dos (2) días del mes de enero del año Dos Mil Diecisiete (2017).

DRA. BETTY FRANCISCA VARGAS ACOSTA
Notario Público