

# ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

ENTRE:



Y



**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, **DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS (CONTRATACIONES PÚBLICAS)**, con su domicilio en la calle Pedro A. Lluberes esq. Manuel Rodríguez Objío, sector Gazcue, de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la Rep. Dom.; representada por su Directora General, **DRA. YOKASTA GUZMAN SANTOS**, dominicana, mayor de edad, casada, titular de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-0061375-7, domiciliada y residente en esta ciudad; y está facultada por su cargo para representarle, quien en lo adelante, para los fines y consecuencias de este acto, se denominará **CONTRATACIONES PÚBLICAS**.

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 **CONTRATACIONES PÚBLICAS** 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 CONTRATACIONES PÚBLICAS. CONTRATACIONES PÚBLICAS, se obliga y compromete a lo siguiente:**

- 4.1 Aportar los fondos consignados en el presente contrato, para el sostenimiento de la operación del espacio que ocupa en el **PUNTO GOB**, donde está instalada.
- 4.2 Establecer una metodología adecuada para la prestación de los servicios de **CONTRATACIONES PÚBLICAS** en los **PUNTO GOB**, bajo los estándares de calidad establecidos por **OPTIC**.
- 4.3 Proporcionar informaciones y servicios, cumpliendo con los horarios establecidos por el **PUNTO GOB**.
- 4.3 Informar a todo su personal las generalidades de los **PUNTO GOB**.
- 4.4 Proceder a la regulación de los procedimientos de ejecución de los servicios en los **PUNTO GOB**, a los fines de perfeccionar la operación de los mismos.
- 4.5 A través del incumbente de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, designar una persona en calidad de contacto responsable del mantenimiento y/o actualización a tiempo real, de la información así como para tomar las decisiones que se requieran para la adecuada implementación del Proyecto.
- 4.6 Proveer los recursos humanos necesarios, para la prestación de sus servicios a través de los **PUNTO GOB**, bajo los estándares de calidad establecidos por **OPTIC**, y entregar al **PUNTO GOB** el expediente del personal designado. Estos recursos humanos deberán contar con la preparación adecuada para la prestación de los servicios de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**.
- 4.7 El personal designado por **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, quedará bajo la supervisión de la **OPTIC**, el cual deberá reportarse directamente al Encargado del **PUNTO GOB**.
- 4.8 **CONTRATACIONES PÚBLICAS** tendrá la obligación, cuando se demuestre haber incurrido en una falta, de reemplazar el personal que la haya cometido, a solicitud de la **OPTIC**, en un plazo no mayor de veinte (20) días.
- 4.9 Impartir a sus representantes una formación técnica inicial y actualización periódica, suministrando informaciones actualizadas para la ejecución de los servicios en los **PUNTO GOB**.



- 4.10 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).
- 4.11 Notificar inmediatamente a la **OPTIC** los cambios de los contactos autorizados de **CONTRATACIONES PÚBLICAS** mediante una notificación formal, vía electrónica o por otra vía escrita, realizado por uno de los directivos, previa autorización de la máxima autoridad de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**.
- 4.12 Designar un personal capacitado, responsable de responder a las interrogantes de los ciudadanos que sean remitidos a dicha institución por el **PUNTO GOB**.
- 4.13 Designar un personal capacitado para cubrir vacaciones, licencias y ausencias. Las vacaciones y permisos del personal asignado serán coordinadas de común acuerdo y aprobadas por el encargado del **PUNTO GOB** y **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, mediante una programación anual.
- 4.14 Responder las preguntas, dudas, quejas, reclamaciones, sugerencias de los ciudadanos y/o de la Administración del **PUNTO GOB** en relación a sus servicios en un tiempo máximo de ocho (8) horas laborables, contadas a partir de la recepción de las mismas.
- 4.15 Entregar al **PUNTO GOB** la matriz de escalamiento interno para obtener respuestas pendientes, luego de pasado el plazo establecido en el numeral anterior, 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, **CONTRATACIONES PÚBLICAS** debe notificarlo al **PUNTO GOB**, dentro de las ocho (8) horas laborables, contadas a partir del cambio.
- 4.16 Proveer los programas necesarios para el funcionamiento de sus respectivas unidades en los **PUNTO GOB. CONTRATACIONES PÚBLICAS**, es responsable del mantenimiento y reparación de sus equipos y los equipos asignados por la **OPTIC**.
- 4.17 Renovar cuando sea requerida su flota tecnológica, a los fines de mantener la calidad en la prestación de los servicios.
- 4.18 Designar 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**.
- 4.19 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.





- 4.20 Proveer a sus unidades, directamente, de materiales de consumo y formularios necesarios para el desempeño de los servicios. **CONTRATACIONES PÚBLICAS** es responsable de mantener un mínimo en stock del material gastable necesario para la correcta prestación de los servicios.
- 4.21 Publicitar y promover, los servicios ofrecidos en el **PUNTO GOB**, manteniendo y respetando la línea gráfica o de formato de campaña utilizado por la **OPTIC**.
- 4.22 Designar un coordinador para las unidades de servicios que tengan más de dos (2) representantes, el cual deberá acompañar y supervisar las actividades en cada **PUNTO GOB**, y deberá tener el debido conocimiento técnico para la orientación del atendimento y resolución de posibles cuestiones relacionadas a los documentos solicitados en cada unidad. El coordinador debe velar por el buen funcionamiento de su espacio en el **PUNTO GOB**.

**ARTÍCULO QUINTO: OBLIGACIONES DE LA OPTIC.** 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 **CONTRATACIONES PÚBLICAS** en los **PUNTO GOB**.
- 5.4 Supervisar el personal designado por **CONTRATACIONES PÚBLICAS** 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 **CONTRATACIONES PÚBLICAS** 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**, según su requerimiento y disponibilidad de capacitación de los recursos involucrados.
- 5.11 Informar a **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, los imprevistos y emergencias que afrontan 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 **CONTRATACIONES PÚBLICAS** destinados a la gestión del servicio.
- 5.13 Realizar evaluaciones de desempeño del servicio, a los fines de mantener la calidad de los servicios prestados.
- 5.14 Ejercer cualquier otra actividad relacionada.

**ARTÍCULO SEXTO: FINANCIAMIENTO.** 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: CONTRATACIONES PÚBLICAS** asumirá el financiamiento de su espacio, el cual abarca un área total de 10.14 mts<sup>2</sup>, correspondiente a dos (2) stands con un área de 5.07mts<sup>2</sup> cada uno, con los siguientes gastos incluidos:

- Espacio físico
- Mantenimiento
- Electricidad
- Limpieza
- Acondicionamiento
- Soporte de personal
- Equipos
- Mobiliario
- Computadoras
- Red
- Teléfono
- Internet



**PÁRRAFO II:** La **OPTIC** deberá informar con anterioridad algún costo adicional que quisiera incluir por concepto de otro servicio para el sostenimiento del espacio de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**

**ARTICULO SEPTIMO: APOORTE ECONÓMICO:** Queda entendido que el monto estipulado por la **OPTIC** consiste en suma de **CINCUENTA Y DOS MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$52,000.00)**, cantidad que **CONTRATACIONES PÚBLICAS** se compromete a pagar mensualmente, a contra factura emitida por la **OPTIC**.

**ARTICULO SÉPTIMO: CONTINUIDAD DEL SERVICIO.** **CONTRATACIONES PÚBLICAS** se compromete a garantizar la continuidad del servicio en caso de averías, daños, caída del sistema, daños sufridos por los equipos, entre otros, de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**. 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. 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 confidencialidad 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 diecinueve (19) días del mes de enero del año dos mil dieciséis. (2016).

POR: LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
CONTRATACIONES  
(CONTRATACIONES PÚBLICAS)

  
\_\_\_\_\_  
YOKASTA GUZMAN  
Directora General



POR: LA OFICINA PRESIDENCIAL DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN (OPTIC).

  
\_\_\_\_\_  
ARMANDO GARCÍA PIÑA  
Director General



Yo, **DRA. BETTY FRANCISCA VARGAS ACOSTA**, Abogado Notario Público de los del Número del Distrito Nacional, inscrita 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 **ARMANDO GARCÍA PIÑA** y **YOKASTA GUZMÁN** de generales que constan en el presente acuerdo, a quienes doy fe de conocer y quienes me declararon bajo la fe del juramento que esas son las firmas 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 diecinueve (19) días del mes de enero del año dos mil dieciséis (2016).

  
**DRA. BETTY FCA. VARGAS ACOSTA**  
Notario Público

