

ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

ENTRE:



Y




**PARA LA INTEGRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC), PUNTO GOB
(SANTIAGO)**



**Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Agosto, 2022**

ACUERDO ESPECIFICO NÚM. 4, PARA EL PUNTO GOB SANTIAGO ENTRE LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC) Y EL GABINETE DE POLITICAS SOCIALES (GPS).



ENTRE: DE OTRA PARTE, la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, institución gubernamental dependencia desconcentrada del Ministerio de Administración Pública (Map), de conformidad con el Decreto Núm. 54-21, de fecha dos (2) del mes de febrero del año dos mil veintiuno (2021) y regulada por el Decreto Núm. 1090-04, de fecha tres (3) del mes de septiembre del año dos mil cuatro (2004), con su domicilio y oficina principal ubicada en la Avenida 27 de Febrero, casi esquina Núñez de Cáceres, Núm.419, El Millón, de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, inscrita en el Registro Nacional de Contribuyente, (RNC), bajo el **Núm. 4-30-01950-1**, debidamente representada por su Director General, señor **LICDO. PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA**, dominicano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad **Núm. 001-0549374-6**, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana; quien está facultado por su cargo para representarle, institución que, en lo adelante y para los fines del presente Acuerdo, se denominará la **"OGTIC"** o por su razón social completa;

DE UNA PARTE, el **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)**, organismo creado mediante Decreto del Poder Ejecutivo Núm. 1082-04 de fecha tres (3) del mes de septiembre del año dos mil cuatro (2004), con su domicilio y asiento social en el edificio "San Rafael", ubicado en la Avenida Leopoldo Navarro, Núm. 61, del Ensanche Don Juan Bosco, en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente representado por el coordinador del Gabinete de Políticas Sociales, **LICDO. FRANCISCO ANTONIO PEÑA**, dominicano, mayor de edad, abogado, casado, provisto de la cédula de identidad y electoral **Núm. 001-0168838-0**, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, entidad que en lo adelante se denominará **"GPS"**; o por su nombre completo.

Para todos los fines y consecuencias del presente Acuerdo Marco de Colaboración Interinstitucional, cuando **EL GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES DE LA PRESIDENCIA (GPS) Y LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, sean designados conjuntamente se denominarán: **LAS PARTES.**

PREÁMBULO

CONSIDERANDO I: Que, **EL ARTÍCULO 61 DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA EN SU NUMERAL DOS (02), EXPRESA QUE:** El Estado garantizará, mediante legislaciones y políticas públicas, el



ejercicio de los derechos económicos y sociales de la población de menores ingresos y, en consecuencia, prestará su protección y asistencia a los grupos y sectores vulnerables; combatirá los vicios sociales con las medidas adecuadas y con el auxilio de las convenciones y las organizaciones internacionales;

CONSIDERANDO II: Que, el principal objetivo de la política social del gobierno, es promover la superación a nivel familiar de las causas que generan o arraigan la pobreza como objetivo de corto, mediano o largo plazo, enfrentar el impacto de la crisis económica en la nutrición, salud y educación;

CONSIDERANDO III: Que, **EL GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS) DE LA PRESIDENCIA**, está comprometido con la contratación de personas, bienes, servicios, obras y concesiones, en igualdad de condiciones y trato, gozando de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin discriminación, por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal, conforme lo establece el artículo 39 de la Constitución de la República Dominicana. Del mismo modo, promovemos que nuestros **SOCIOS ESTRATÉGICOS** cumplan con las normas que nos regulan;

CONSIDERANDO IV: Que, **EL GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS) DE LA PRESIDENCIA**, tiene como propósito básico el diseño y la ejecución de la política social del Gobierno a través del conjunto de entidades operativas, sustentada en una visión integral, global, sectorial e institucional sistematizada, para efectuar una gestión coherente, articulada y eficaz, apoyada en la institucionalidad formal del sector público e incidiendo en hacer más eficiente el funcionamiento de la misma;


CONSIDERANDO V: Que, **EL GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS) DE LA PRESIDENCIA**, tiene como rol la articulación, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los programas incluidos en el Sistema de Protección Social de República Dominicana; el Gabinete está integrado por un conjunto de instituciones públicas, establecidas por el Poder Ejecutivo, con el objetivo de coadyuvar a la definición, establecimiento y seguimiento de la agenda estratégica de la política social;

CONSIDERANDO VI: Que, **EL GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS) DE LA PRESIDENCIA**, tiene competencia para conocer, atender y dar seguimiento a las demandas sociales, así como recomendar acciones preventivas para el abordaje de problemas reales y potenciales, que pudieren afectar el sector social; y dar seguimiento a la ejecución de estos programas y planes;


CONSIDERANDO VII: El **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES**, como instancia de coordinación del sector social, trabaja para garantizar la efectividad y la eficacia de la estrategia y de las políticas sociales del Gobierno, articulando los programas y las acciones que en materia de demanda social formulan las instituciones que integran el Gabinete, enfocados en incidir en el desarrollo integral de las familias dominicanas que viven en situación de vulnerabilidad y en la reducción de la pobreza.

CONSIDERANDO VIII: Que, mediante el Decreto Núm. 1090-04, de fecha tres (03) del mes de septiembre del año dos mil cuatro (2004), fue creada la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), con el fin de lograr la incorporación de los estamentos que integran nuestra nación a la sociedad de la información, mediante la difusión y uso de las tecnologías de la información y comunicación.

CONSIDERANDO IX: Que, con el Decreto Núm. 54-21 de fecha dos (02) del mes de febrero del año dos mil veintiuno (2021), la OPTIC se transforma en Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), bajo la dependencia del Ministerio de Administración Pública (Map).



CONSIDERANDO X: Que, uno de los principales objetivos de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) 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 XI: Que, dentro de las iniciativas de gobierno electrónico impulsadas por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), 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 XII: 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 XIII: 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 y eficiencia a los ciudadanos.

CONSIDERANDO XIV: 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 XV: 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.

CONSIDERANDO XVI: Que, el Decreto Núm. 258-16 de fecha dieciséis (16) del mes de septiembre del año dos mil dieciséis (2016), en su artículo 1, reza de la manera siguiente: *“Se crea el programa República Digital, como el conjunto de políticas y acciones que promueven la inclusión de la Tecnología de la Información y Comunicación, en los procesos productivos, educativos, gubernamentales y de servicios a los ciudadanos”*.

CONSIDERANDO XVII: Que, el Decreto Núm. 258-16 de fecha dieciséis (16) del mes de septiembre del año dos mil dieciséis (2016), en su artículo 1, párrafo único, en el eje IV Gobierno Digital, abierto y transparente, impactando directamente este eje por su naturaleza a la OPTIC.

VISTA: La Constitución de la República Dominicana votada y proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) del mes de junio del año dos mil quince (2015), Gaceta Oficial Núm. 10805 del día diez (10) del mes de julio del año dos mil quince (2015);

VISTA: La Ley Núm.290 de fecha treinta (30) del mes de junio del año mil novecientos sesenta y seis (1966), que crea el Ministerio de Industria y Comercio;

VISTA: La Ley Núm.153-98 de fecha veintisiete (27) del mes de mayo del año mil novecientos noventa y ocho (1998), sobre Telecomunicaciones;

VISTA: La Ley Núm.126-02 de fecha cuatro (4) del mes de septiembre del año dos mil dos (2002), sobre Comercio Electrónico y Firma Digitales;

VISTA: La Ley Núm.200-04 de fecha veintiocho (28) del mes de julio del año dos mil cuatro (2004), sobre Libre Acceso a la Información Pública;

VISTA: La Ley Núm.41-08 de fecha dieciséis (16) del mes de enero del año dos mil ocho (2008), de Función Pública, y que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública, en la actualidad Ministerio de Administración Pública (MAP);

VISTA: La Ley Núm.488-08 de fecha diecinueve (19) del mes de diciembre del año dos mil ocho (2008), que establecer un Régimen Regulatorio para el Desarrollo y la Competitividad de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas;

VISTA: La Ley Núm.1-12 de fecha veinticinco (25) del mes de enero del año dos mil doce (2012), sobre Estrategia Nacional de Desarrollo 2030;

VISTA: La Ley Núm.247-12, Orgánica de Administración Pública, de fecha nueve (9) del mes de agosto del año dos mil doce (2012);

VISTA: La Ley Núm.107-13, de fecha seis (6) del mes de agosto del año dos mil trece (2013); sobre Derecho de las Personas en sus Relaciones con la Administración y Procedimientos Administrativos;

VISTO: El Decreto Núm. 1090-04, que crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), de fecha tres (3) del mes de septiembre del año dos mil cuatro (2004);

VISTO: El Decreto Núm.1082-04, de fecha tres (3) del mes de septiembre del año dos mil cuatro (2004), que instituye cuatro (4) Gabinetes Sectoriales de Coordinación de Políticas.

VISTO: El Decreto Núm. 212-05, de fecha once (11) del mes de abril del año dos mil cinco (2005), que crea la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC) y el Observatorio de la Sociedad de la Información y el Conocimiento de República Dominicana;

VISTO: El Decreto Núm. 615-07, de fecha veintitrés (23) del mes de octubre del año dos mil siete (2007), que instruye a la Administración Pública a Adquirir Programas de Computadoras que Requieran Licenciamiento;

VISTO: El Decreto Núm. 228-07, que crea el Centro de Contacto Gubernamental *GOB (*462), de fecha diecinueve (19) del mes de abril del año dos mil siete (2007);

VISTO: El Decreto Núm. 229-07, de fecha diecinueve (19) del mes de abril del año dos mil siete (2007), otorga funciones a la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), para la implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano;

VISTO: El Decreto Núm. 551-09, de fecha veintinueve (29) del mes de julio del año dos mil nueve (2009), que instruye el Gabinete de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Gabinete TIC);

VISTO: El Decreto Núm. 694-09, de fecha diecisiete (17) del mes de septiembre del año dos mil nueve (2009), que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana;

VISTO: El Decreto Núm. 134-14, de fecha nueve (9) del mes de abril del año dos mil catorce (2014), que establece el Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica Núm.1-12, que instruye la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030;

VISTO: El Decreto Núm. 258-16, crea el Programa República Digital, de fecha dieciséis (16) del mes de septiembre del año dos mil dieciséis (2016), donde crea la Comisión Presidencial del Programa República Digital;

VISTO: El Decreto Núm. 54-21 de fecha dos (2) del mes de febrero del año dos mil veintiuno (2021), donde transforma a la Oficina Presidencia de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) en Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC);

VISTO: El Decreto Núm. 331-20, de fecha dieciséis (16) del mes de agosto del año dos mil veinte (2020), que designa al **Licdo. Francisco Antonio Peña**, como **Coordinador del Gabinete de Políticas Sociales**.

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 del **GABINETE DE POLITICAS SOCIALES (GPS)**, en el Centro de Atención Presencial al Ciudadano - **PUNTO GOB SANTIAGO**, ubicado en la **Av. Estrella Sadhalá, dentro de la tienda La Sirena**.

ARTÍCULO SEGUNDO: MODALIDADES DE COOPERACIÓN. Para alcanzar el objetivo del presente Acuerdo específico, **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 el **PUNTO GOB SANTIAGO** 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 TERCERO: OBLIGACIONES DEL GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS): Se compromete a lo siguiente:

3.1 Aportar los fondos consignados en el presente Acuerdo, para el sostenimiento de la operación del espacio que ocupa en el **PUNTO GOB SANTIAGO**, donde está instalada.

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

3.3 Informar a todo su personal las generalidades del **PUNTO GOB SANTIAGO**, conforme inducción recibida por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)

3.4 Tener designado una persona en calidad de contacto responsable del mantenimiento y/o actualización de sus sistemas en tiempo real.

3.5 Proveer los recursos humanos necesarios, para la prestación de sus servicios a través del **PUNTO GOB SANTIAGO**, bajo los estándares de calidad establecidos por la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**.

3.6 Compartir la información del recurso humano designado por el **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)** que estará bajo la supervisión de la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)** y que igual debe reportarse al Encargado del **PUNTO GOB SANTIAGO**, a la firma del presente Acuerdo, el **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)**, deberá entregar el expediente del representante asignado (Copia de Cédula de identidad y Electoral, Currículo Vitae con foto, Certificación Laboral, Certificado de Bachiller, Copia de Título Universitario o Copia de horario de la Universidad).

3.7 Reemplazar el personal haya cometido una falta y que este debidamente documentada, a solicitud de la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, en un plazo no mayor de quince (15) días, que corre desde el mismo momento que sea comunicada la falta por parte de la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**.

3.8 Impartir a sus representantes una formación técnica inicial y actualización de los servicios brindados.

3.9 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).

3.10 Notificar inmediatamente a la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)** los cambios de los contactos autorizados como punto focal del **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)**, mediante una notificación formal, vía electrónica o por vía escrita.

3.11 Tener designado un personal capacitado, responsable de responder a las interrogantes de los ciudadanos que sean remitidos al **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)** por el **PUNTO GOB SANTIAGO**.

3.12 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 SANTIAGO** y el **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)**, mediante una programación anual.

3.13 Entregar al **PUNTO GOB SANTIAGO** la matriz de escalamiento interno y procedimientos para obtener respuestas pendientes, matriz que deberá ser entregada a la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)** dentro de los dos (2) días laborables, contados a partir de la firma de este Acuerdo. En caso de variar la matriz de escalamiento, el **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)** debe notificarlo al **PUNTO GOB SANTIAGO** dentro de las ocho (8) horas laborables, contadas a partir del cambio.

3.14 Proveer los programas necesarios para el funcionamiento de sus respectivas unidades en el **PUNTO GOB SANTIAGO**. El **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)** es responsable del mantenimiento y reparación de sus equipos.

3.15 Realizar renovaciones de la flota tecnológica cuando sea requerido.

3.16 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 **PUNTO GOB SANTIAGO**.

3.17 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.

3.18 Proveer a sus unidades, directamente, de materiales de consumo y formularios necesarios para el desempeño de los servicios, el **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)** debe mantener un Stock del material gastable necesario para la correcta prestación del servicio.

3.19 Realizar publicidad y promocionar los servicios ofrecidos en el **PUNTO GOB SANTIAGO**, respetando siempre la línea gráfica establecida por la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**.

3.20 Tener designado un coordinador interno para las unidades de servicios.

3.21 Responder las preguntas, dudas, quejas, reclamaciones de los ciudadanos y administración del **PUNTO GOB SANTIAGO**, con relación a sus servicios en un tiempo máximo de ocho (8) horas laborables, contadas a partir de la misma, si es necesario abrir un caso y agotar procedimiento, este debe aperturarse dentro del plazo señalado.

ARTÍCULO CUARTO: OBLIGACIONES DE LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC). Se compromete a lo siguiente:

4.1 Planificar, coordinar, avalar y promover las actividades necesarias para la implementación de mejores prácticas, funcionamiento y mantenimiento del **PUNTO GOB SANTIAGO**.

4.2 Asignar una persona responsable de la administración, dirección y operación del **PUNTO GOB SANTIAGO**.

4.3 Proveer la infraestructura física, mobiliario y computadoras del área de servicio al cliente para la prestación de servicios por parte del **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)** en el **PUNTO GOB SANTIAGO**.

4.4 Supervisar el personal designado por el **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)** en el **PUNTO GOB SANTIAGO**, en cuanto a la operación de atención al ciudadano.

4.5 Instalar canales de comunicación para la participación ciudadana, tales como buzones de sugerencias, encuestas, redes sociales, entre otros.

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

4.7 Colocar en el Portal Institucional de la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, 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 SANTIAGO**.

4.8 Comunicar al **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)** 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.

4.9 Garantizar el cumplimiento de los horarios y días de trabajo que sean acordados por **LAS PARTES**, los cuales deberán hacerse por escrito.

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

4.11 Informar al **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)** los imprevistos y emergencias que afrontan o que ponen fuera de servicio al **PUNTO GOB SANTIAGO** 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.

4.12 Analizar y difundir información y servicios a ser prestados por el **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)** destinados a la gestión del servicio.

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

4.14 Ejercer cualquier otra actividad relacionada con el marco del presente Acuerdo específico y el Marco suscrito con anterioridad.

ARTÍCULO QUINTO: FINANCIAMIENTO. Los gastos de implementación, desarrollo y mantenimiento del **PUNTO GOB SANTIAGO**, serán distribuidos mediante aporte económico entre las instituciones asociadas al proyecto, distribuyendo el costo total por stand, tanto del área ocupada como del área de uso común.

PÁRRAFO I: El **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)**, asumirá el financiamiento de su espacio, el cual abarca **cinco (5) stand**, con los siguientes gastos incluidos:

- a) Espacio físico.
- b) Mantenimiento.
- c) Electricidad.
- d) Limpieza.
- e) Acondicionamiento.
- f) Personal de Soporte.
- g) Sistemas de control de fila y gestión de turnos.
- h) Sistema de vigilancia (CCTV).
- i) Mobiliario.
- j) Computadoras.
- k) Red.
- l) Teléfono.
- m) Internet/WIFI.

PÁRRAFO II: La **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, deberá informar con anterioridad algún costo adicional que quisiera incluir por concepto de otros servicios para el sostenimiento del espacio del **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)**.

PARRAFO III: HORARIO. Estaremos laborando en el **PUNTO GOB SANTIAGO**, en horario de Lunes a Viernes de 8:00 A.M- 8:00 P.M.; Sábados de 9:00 A.M.- 6:00 P.M.; y los Domingos de 10:00 A.M. a 4:00 p.m., mediante la plataforma de servicios en línea Quioscos Interactivos (sólo personal de **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**).

ARTICULO SEXTO: APORTE ECONÓMICO: Queda entendido que el monto estipulado por la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)** consiste en la suma de **DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL DOMINICANOS CON CERO CENTAVOS (RD\$275,000.00)**, cantidad que el **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)**, se compromete a pagar mensualmente a contra factura emitida por la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**. Dicho contrato tendrá un aporte total contratado para el periodo en referencia de **SEIS MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS DOMINICANOS CON CERO CENTAVOS (RD\$6,600,000.00)**.

ARTICULO SÉPTIMO: CONTINUIDAD DEL SERVICIO. El **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)**, se compromete a garantizar la continuidad del servicio en caso de averías, daños, caída del sistema, daños sufridos por los equipos, entre otros, del **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)**. Estos fallos deberán ser notificados a la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)** en un tiempo no mayor de dos (2) horas a partir de la detección del daño o avería y ser reparado o solucionado en un tiempo máximo de tres (3) días calendario. En caso de que la reparación se tome más del plazo estipulado, deberá notificarse a la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)** 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 sub-contratistas.

ARTÍCULO NOVENO: VIGENCIA. El presente Acuerdo tendrá una duración contada desde el día primero (1ero) de Septiembre del año dos mil veintidós (2022), hasta el día primero (1ero) de Septiembre del año dos mil veinticuatro (2024). El **GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS)**, tendrá la opción de renovar el presente Acuerdo de manera automática por periodos establecidos. 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 este no deberá afectar el servicio que sea brindado al ciudadano.

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 por 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 SANTIAGO**.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: 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, desconocimiento o falta de cuidado de la misma. Tales hechos pueden incluir guerras o revoluciones, incendios, inundaciones, ciclones, huracanes, tormentas, sismos, entre otros.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: 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 SANTIAGO**. **LAS PARTES** continuarán observando estas obligaciones, aunque sus derechos bajo este Acuerdo se hayan terminado o dejen de ser parte de este contrato por un periodo de cuatro (4) años luego de la terminación del mismo.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: 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 DÉCIMO CUARTO: 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 DÉCIMO QUINTO: NO EXCLUSIVIDAD. EL GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS) DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA y OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC), conservarán la facultad autónoma de celebrar convenios o acuerdos similares con otras instituciones, de acuerdo con sus intereses particulares.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: ENMIENDAS Y MODIFICACIONES AL ACUERDO. Los términos del presente Acuerdo, podrán ser modificados o enmendados por acuerdo mutuo entre **LAS PARTES**. Para estos fines ya sea, **EL GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS) DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA** como **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)**, deberán realizar una solicitud por escrito que someterá a la otra

PARTE para obtener su aprobación. Las modificaciones serán consignadas en actas o adendas, según consideren **LAS PARTES**, y una vez aprobadas y firmadas por sus representantes, serán consideradas parte integral del presente Acuerdo.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO: MODIFICACIONES. Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente Acuerdo deberá hacerse por acuerdo mutuo entre **LAS PARTES**, por escrito mediante adenda.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: 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, uno para cada una de **LAS PARTES** y otro para el notario actuante, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, el primero (01) del mes de septiembre del año dos mil veintidós (2022).

POR: LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC):



LICDO. PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA
Director General


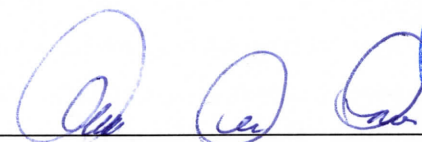
Lic. Ana Maria Jerez de Torres
MAT. 3687

POR: EL GABINETE DE POLÍTICAS SOCIALES (GPS).



LICDO. FRANCISCO ANTONIO PEÑA
Coordinador General

Yo, _____, Abogado/a Notario/a Público de los del Número del Distrito Nacional, inscrito en el Colegio Dominicano de Notarios, Inc., con la matrícula Núm. . **CERTIFICO Y DOY FE** que las firmas que anteceden fueron puestas libre, personal y voluntariamente en mi presencia por los señores: **LICDO. PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA** y **LICDO. FRANCISCO ANTONIO PEÑA** 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 de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, el primero (01) del mes de septiembre del año dos mil veintidós (2022).



Notario/a Público