



ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

ENTRE:



Y



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

SANTO DOMINGO, DISTRITO NACIONAL
REPÚBLICA DOMINICANA



ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

ENTRE:

De una parte, **LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA)**, institución con dependencia técnica del Consejo Nacional de la Seguridad Social, creada en virtud de la Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, de fecha 9 de mayo de 2001, con domicilio y oficinas principales ubicadas en la Avenida Tiradentes No. 33, Torre de la Seguridad Social "Presidente Antonio Guzmán Fernández", Ensanche Naco, en esta ciudad Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, debidamente representada por su Directora **NÉLSIDA MARMOLEJOS**, dominicana, mayor de edad, casada, provista de la Cédula de Identidad y Electoral Núm. 001-0078676-3, domiciliada y residente en esta ciudad, entidad que en lo adelante se denominará el "**DIDA**"; y

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 PIÑA**, 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; cuando se haga mención de ambas instituciones, se dirá **LAS PARTES**.

PREÁMBULO

CONSIDERANDO: La **DIDA** promueve el derecho universal y constitucional de las personas a la seguridad social, para su protección en toda las etapas de la vida; ejerciendo su orientación y defensoría como instancia, del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).



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 y eficiencia 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 Decreto Núm. 258-16, de fecha 16 de septiembre del 2016, en su artículo 1, reza de la siguiente manera: "*Se crea el programa República Digital, como el conjunto de políticas y acciones que promueven la inclusión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en los procesos productivos, educativos, gubernamentales y de servicios a los ciudadanos*".

CONSIDERANDO: Que el Decreto Núm. 258-16, de fecha 16 de septiembre del 2016, establece 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**.

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.



VISTO: La Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, de fecha nueve (9) del mes de mayo del año dos mil uno (2001).

VISTO: El Decreto No. 228-07, que crea el Centro de Contacto Gubernamental, de fecha diecinueve (19) del mes de abril del año dos mil siete (2007).

VISTO: El Decreto No. 1090-04, que crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), de fecha tres (3) de septiembre del año dos mil cuatro (2004).

VISTO: El Decreto No. 258-16, crea el Programa República Digital, de fecha 16 de septiembre del 2016, donde crea la Comisión Presidencial del Programa República Digital.

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 la **DIDA** en el Centro de Atención Presencial al Ciudadano - **PUNTO GOB Megacentro**.

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 el **PUNTO GOB Megacentro**, 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 DE LA DIDA: Se compromete a lo siguiente:

- 3.1 Aportar los fondos consignados en el presente contrato, para el sostenimiento de la operación del espacio que ocupa en el **Punto GOB Megacentro**, donde está instalada.
- 3.2 Proporcionar informaciones y servicios, cumpliendo con los horarios establecidos por el **PUNTO GOB Megacentro**.
- 3.3 Informar a todo su personal las generalidades de los **PUNTO GOB Megacentro**.
- 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 de los **PUNTO GOB Megacentro**, bajo los estándares de calidad establecidos por la **OPTIC**.
- 3.6 El personal designado por la **DIDA**, está bajo la supervisión de la **OPTIC**, el cual deberá reportarse al Encargado del **PUNTO GOB Megacentro**, a la firma del presente convenio, la **DIDA** 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 La **DIDA** tiene 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 15 días, que corre desde el mismo momento que sea comunicada la falta por parte de la **OPTIC**.
- 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 **OPTIC** los cambios de los contactos autorizados de la **DIDA** 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 a la **DIDA** por el **PUNTO GOB Megacentro**.



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 Megacentro** y la **DIDA**, mediante una programación anual.

3.13 Entregar al **PUNTO GOB Megacentro** 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 **DIDA** debe notificarlo al **PUNTO GOB Megacentro**, 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 Megacentro**. La **DIDA** 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 del **PUNTO GOB Megacentro**.

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, la **DIDA** 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 Megacentro**, respetando siempre la línea gráfica establecida por la **OPTIC**.

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 Megacentro** 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 OPTIC. Se compromete a lo siguiente:



- 4.1 Planificar, coordinar, avalar y promover las actividades necesarias para implementación de mejores prácticas, funcionamiento y mantenimiento del **PUNTO GOB Megacentro**.
- 4.2 Asignar una persona responsable de la administración, dirección y operación del **PUNTO GOB Megacentro**.
- 4.3 Proveer la infraestructura física, mobiliario y computadoras del área de servicio al cliente para la prestación de servicios por parte de la **DIDA** en el **PUNTO GOB Megacentro**.
- 4.4 Supervisar el personal designado por la **DIDA** en el **PUNTO GOB Megacentro**, 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 **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 Megacentro**.
- 4.8 Comunicar a la **DIDA** 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 de el **PUNTO GOB Megacentro**, cuando sea necesario.
- 4.11 Informar a la **DIDA**, los imprevistos y emergencias que afrontan o que ponen fuera de servicio al **PUNTO GOB Megacentro** 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 la **DIDA** destinados a la gestión del servicio.

7



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.

ARTÍCULO QUINTO: FINANCIAMIENTO. Los gastos de implementación, desarrollo y mantenimiento del **PUNTO GOB Megacentro**, 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: La **DIDA** asumirá el financiamiento de su espacio, el cual abarca un área total de 20.14 mts², con los siguientes gastos incluidos:

- Espacio físico
- Mantenimiento
- Electricidad
- Limpieza
- Acondicionamiento
- Personal de Soporte
- Sistemas de control de fila y gestión de turnos
- Sistema de vigilancia (CCTV)
- Mobiliario
- Computadoras
- Red
- Teléfono
- Internet/WIFI

PÁRRAFO II: La **OPTIC** deberá informar con anterioridad algún costo adicional que quisiera incluir por concepto de otros servicios para el sostenimiento del espacio de la **DIDA**.

ARTICULO SEXTO: APOORTE ECONÓMICO: Queda entendido que el monto estipulado por la **OPTIC** consiste en suma de **SESENTA Y OCHO MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$68,000.00)**, mensuales, cantidad que la **DIDA** se compromete a pagar a contra factura emitida por la **OPTIC**.

ARTICULO SÉPTIMO: CONTINUIDAD DEL SERVICIO. **DIDA** se compromete a garantizar la continuidad del servicio en caso de averías, daños, caída del sistema, daños sufridos por los equipos, entre otros, de la **DIDA**. 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 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 **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 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 desde el día **dos (2)** del mes de **Febrero** del año Dos Mil Diecinueve (**2019**), hasta el día **dos (2)** del mes de **Febrero** del año Dos Mil Veinte (**2020**). **DIDA**, tendrá la opción de renovar el presente Acuerdo por periodos adicionales de un (1) año cada uno. 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 Megacentro**.

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, desconocimiento 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 Megacentro**. **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 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 ocho (8) días del mes de febrero del año dos mil diecinueve (2019).

POR: LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL (DIDA).

NÉLSIDA MARMOLEJOS
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 **NÉLSIDA MARMOLEJOS** y **ARMANDO GARCÍA PIÑA** 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 ocho (8) días del mes de febrero del año dos mil diecinueve (2019).

DRA. BETTY FCA. VARGAS ACOSTA
Notario Público