



ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

ENTRE:



Y



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

SANTO DOMINGO, DISTRITO NACIONAL
REPÚBLICA DOMINICANA

7



ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DE AGENCIA DEL BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO - PUNTO GOB DISTRITO NACIONAL.

ENTRE: De una parte, **EL BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**, Banco de servicios múltiples organizado de acuerdo con la Ley No.6133 de fecha 17 de diciembre de 1962 y sus modificaciones, inscrito en el Registro Nacional de Contribuyentes con el No. 401010062, con su domicilio y dependencias de la Administración General ubicadas en la Torre EL BANCO, sita en la Avenida Winston Churchill esquina Porfirio Herrera, en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, debidamente representado por las señoras **DORIS LAURA URIBE VELÁZQUEZ** y **MIRJAN IVELISSE ABREU ROSA**, dominicanas, mayores de edad, solteras, funcionarias de banco, de este domicilio y residencia, portadoras de las cédulas de identidad y electoral Nos. 002-0021923-6 y 001-0100484-4 respectivamente, quienes actúan en sus calidades de **DIRECTORA GENERAL NEGOCIOS GUBERNAMENTALES** y **DIRECTORA GENERAL NEGOCIOS PERSONALES**, respectivamente, y están facultadas por sus cargos para firmar por el Banco, el que en lo que sigue se denominará "**EL BANCO**" o por su nombre completo;

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 nombre su completo; cuando se haga mención de ambas instituciones, se dirá **LAS PARTES**.

PREÁMBULO:

POR CUANTO: A que **EL BANCO** es una entidad de intermediación financiera que brinda servicios bancarios de alta calidad y eficiencia.

POR CUANTO: A que el Estado Dominicano, de conformidad con los compromisos asumidos en la Declaración del Milenio, tiene como objetivo facilitar los trámites y simplificar las transacciones Estado-Ciudadano.

POR CUANTO: A que el Decreto No. 1090-04, de fecha tres (3) de septiembre del año dos mil cuatro (2004), crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de Información y Comunicación (**OPTIC**), como dependencia directa del Poder Ejecutivo. La **OPTIC**, tiene como función principal 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), y requiere los servicios financieros que ofrece **EL BANCO**.

POR CUANTO: A 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.

POR CUANTO: Ambas partes han identificado la conveniencia de que **EL BANCO** instale una Agencia de Servicios Bancarios en el Centro de Atención Presencial al Ciudadano - **PUNTO GOB Distrito Nacional**, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios financieros en condiciones adecuadas.

POR CUANTO: A que la cooperación constituye uno de los mecanismos más eficaces para impulsar la Atención al Ciudadano y el Gobierno Electrónico, así como optimizar, implementar y promover una cultura de calidad y eficiencia en los servicios brindados al ciudadano.

POR CUANTO: A que el Decreto Núm. 258-16, de fecha 16 de septiembre del 2016, *"crea el Programa 'República Digital', como el conjunto de políticas y acciones que promueven la inclusión de las tecnologías de información y comunicación en los procesos productivos, educativos, gubernamentales y de servicios a los ciudadanos"*, y contempla el eje Gobierno Digital, Abierto y Transparente.

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

7
SEP

SEP

ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO. El presente Acuerdo tiene como finalidad establecer las obligaciones y compromisos de cada una de **LAS PARTES** para la instalación de una Agencia de Servicios Bancarios de **EL BANCO**, en el Centro de Atención Presencial al Ciudadano - **PUNTO GOB Distrito Nacional**. La **OPTIC** cede en uso a favor de **EL BANCO**, un espacio de 40 mts² en el "Centro de Atención Presencial al Ciudadano -**PUNTO GOB Distrito Nacional**", ubicado en el Centro Comercial Sambil, Avenida John F. Kennedy, esquina Paseo Los Aviadores, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

ARTÍCULO SEGUNDO: FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO -PUNTO GOB DISTRITO NACIONAL. Para garantizar la calidad de la Atención al Ciudadano, el "Centro de Atención Presencial al Ciudadano -**PUNTO GOB Distrito Nacional**", funcionará de la manera siguiente:

- a) Concentra en un mismo espacio físico a los representantes de diferentes organizaciones e instituciones públicas, a fin de facilitar la prestación de servicios conforme a la demanda y las necesidades de los ciudadanos.
- b) Se definirán de común acuerdo los servicios que serán ofrecidos en el **PUNTO GOB Distrito Nacional**, de conformidad a la demanda y las necesidades de los ciudadanos.
- c) Se desarrollarán estrategias de prestación de servicios que permitan el acceso a un mayor número de ciudadanos.
- d) Se establecerán programas para la prestación de servicios en puntos estratégicamente ubicados en todo el territorio nacional.
- e) Se promoverá la optimización de la calidad en la atención de los servicios prestados a la ciudadanía.
- f) Se incorporará el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la prestación de los servicios, de una manera eficiente.
- g) Se ofrecerá a la ciudadanía atenciones con mayor conveniencia y comodidad para ahorrar tiempo y esfuerzo.

ARTÍCULO TERCERO: OBLIGACIONES DE EL BANCO: Se compromete a lo siguiente:

3.1 Pagar el monto establecido en el artículo sexto del presente contrato, como aporte económico por el espacio que ocupa en el **Punto GOB Distrito Nacional**.

3.2 Ofrecer sus Servicios Bancarios para el cobro de impuestos y servicios, bajo la administración de la Oficina Sambil de **EL BANCO**. Los empleados de cada una de las partes estarán laborando en el **PUNTO GOB Distrito Nacional**, en horario de Lunes a Viernes de 8:00 A.M.- 8:00 P.M. y Sábados de 9:00 A.M.- 6:00 P.M. Por su parte, los empleados de la **OPTIC**, por igual estarán laborando los domingos de 10:00 A.M. a 4:00 p.m., mediante la plataforma de servicios en línea, Quioscos Interactivos.

3.3 Informar a todo su personal las generalidades del funcionamiento del **PUNTO GOB Distrito Nacional**. El personal designado por **EL BANCO** deberá cumplir con las normas comunes del **PUNTO GOB Distrito Nacional**, copias de las cuales se le hacen entrega a **EL BANCO** con la firma del presente Acuerdo, y en cualquier momento en el futuro a su solicitud.

3.4 Proveer los recursos humanos necesarios para la prestación de sus servicios a través del **PUNTO GOB Distrito Nacional**.

3.5 Mantener el personal debidamente identificado con el carnet de **EL BANCO**, para la ejecución de sus actividades en sus puestos de trabajo.

ARTÍCULO CUARTO: FUNCIONAMIENTO Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS BANCARIOS.

4.1 **EL BANCO** designará un personal capacitado, responsable de responder a las interrogantes de los ciudadanos que sean remitidos a **EL BANCO**, por el **PUNTO GOB Distrito Nacional**. **EL BANCO** dará respuesta a reclamaciones de conformidad con las normativas internas de **EL BANCO**.

4.2 **EL BANCO** designará a una persona en calidad de contacto responsable de dar seguimiento y garantizar la continuidad de los Servicios Bancarios de **EL BANCO**. **EL BANCO** deberá entregar los datos del representante asignado y notificará inmediatamente a la **OPTIC** los cambios de los contactos autorizados, por vía escrita, mediante una notificación formal, o vía correo electrónico.

ARTÍCULO QUINTO: OBLIGACIONES DE LA OPTIC. Se compromete a lo siguiente:

5.1 Planificar, coordinar y promover las actividades necesarias para la implementación de mejores prácticas, funcionamiento y mantenimiento del **PUNTO GOB Distrito Nacional**.

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

5.3 Proveer la infraestructura física del área de servicio al cliente para la prestación de servicios por parte de **EL BANCO** en el **PUNTO GOB Distrito Nacional**, dividido de la siguiente manera: Tres (3) stands divididos por cajero y su supervisor, con un espacio de depósito y espacio de seguridad con sus controles de acceso a cada área.

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

5.5 Comunicar a **EL BANCO** 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.

5.6 Informar a **EL BANCO** los imprevistos y emergencias que afrontan o que ponen fuera de servicio al **PUNTO GOB Distrito Nacional** 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.

ARTÍCULO SEXTO: APOORTE ECONÓMICO. Los gastos de implementación, desarrollo y mantenimiento del **PUNTO GOB Distrito Nacional**, 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. Queda entendido que **EL BANCO** se compromete a pagar mensualmente la suma de **VEINTICINCO MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$25,000.00)**, a contra factura emitida por la **OPTIC**, más ITBIS.

PÁRRAFO I: EL BANCO, estará alojado dentro de un espacio de 40 mts², con los siguientes gastos incluidos:

- Espacio físico
- Mantenimiento
- Electricidad
- Limpieza
- Acondicionamiento
- Sistemas de control de fila y gestión de turnos

PÁRRAFO II: Queda establecido que dentro del espacio de **EL BANCO** incluirán su mobiliario, cajas fuertes, tres (03) computadores, impresora, fax, equipos que traerán y que correrán por cuenta de **EL BANCO**, los cuales estarán debidamente identificables; serán responsables de su material gastable.

ARTÍCULO SÉPTIMO: 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.

ARTÍCULO OCTAVO: VIGENCIA. El presente Acuerdo tendrá una duración de un **(1) año de vigencia**, contado desde la fecha de suscripción del presente acuerdo, al término del cual si ninguna de las partes expresa su intención de rescindirlo, se renovará por períodos sucesivos de un (1) año. 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.

ARTÍCULO NOVENO: 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 partir 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, otorgando un plazo razonable en el mismo para el traslado de los equipos que no formaren parte del **PUNTO GOB Distrito Nacional**.

ARTÍCULO DÉCIMO: 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 PRIMERO: 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 Distrito Nacional**. **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 SEGUNDO: 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 TERCERO: 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.

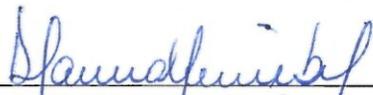
ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: MODIFICACIONES. Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente Acuerdo deberá hacerse por acuerdo mutuo entre **LAS PARTES**, por escrito.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: 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.

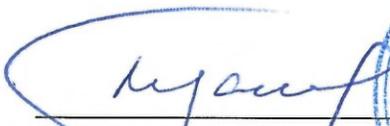
Hecho y firmado de buena fe, en tres (3) originales de un mismo tenor y efecto, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintiséis (26) días del mes de agosto del año dos mil diecinueve (2019).

POR: EL BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

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



DORIS LAURA URIBE VELÁZQUEZ
Directora General Negocios Gubernamentales



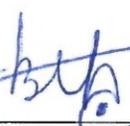
ARMANDO GARCÍA PIÑA
Director General





MIRJAN IVELISSE ABREU ROSA
Directora General Negocios Personales

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 las señoras **DORIS LAURA URIBE VELÁZQUEZ**, **MIRJAN IVELISSE ABREU ROSA** 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 veintiséis (26) días del mes de agosto del año dos mil diecinueve (2019).



DRA. BETTY FCA. VARGAS ACOSTA
Notario Público

