



## 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



## ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

**ENTRE:** De una parte, la **DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES**, dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores, organizada y existente de conformidad con el Decreto 549-70, en el año 1970, con RNC No.4-01507048, con su domicilio en la Ave. George Washington # 1, Esq. Héroes de Luperón, Centro de los Héroes, Santo Domingo, R.D., de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana; debidamente representada por su Directora General, Ingeniera **AURA TORIBIO**, dominicana, mayor de edad, portadora de la Cédula de Identidad y Electoral No.044-0015552-1 domiciliada y residente en esta ciudad; institución que en lo sucesivo del presente contrato podrá ser denominada como "**DGP**", 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, Ingeniero **ARMANDO GARCÍA**, dominicano, mayor de edad, 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 nombre completo.

Cuando se haga mención de ambas instituciones, se referirá a **LAS PARTES**.

### PREÁMBULO

**CONSIDERANDO:** Que la **DGP** creada con la finalidad de la expedición de pasaportes ordinarios como documento de viaje a los/las ciudadanos y ciudadanas dominicanos/as y a extranjeros naturalizados que hayan adquirido la nacionalidad Dominicana.

**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.

**VISTA:** La Ley No.549-70 que Crea la Dirección General de Pasaportes, de fecha 10 de marzo de 1970.



**VISTA:** La Ley No.208 Sobre Pasaportes, del 8 de octubre de 1971.

**VISTO:** El Decreto No.956, que Reglamenta la Expedición de Pasaportes Diplomáticos, Oficiales y Ordinarios del 9 de junio de 1975.

**VISTO:** El Decreto No.228-07, que crea el Centro de Contacto Gubernamental, de fecha 19 de abril de 2007.

**VISTO:** El Decreto No.1090-04, que crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), de fecha 3 de septiembre de 2004.

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

**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 y funcionamiento de una oficina de la **Dirección General de Pasaportes o DGP**, en el Centro de Atención Presencial al Ciudadano - **PUNTO GOB Distrito Nacional**.

**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 Distrito Nacional**, 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 DGP:** 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 Distrito Nacional**, donde está instalada.

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

3.3 Informar a todo su personal las generalidades del **PUNTO GOB Distrito Nacional**.

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 Distrito Nacional**, bajo los estándares de calidad establecidos por la **DGP**.

3.6 La **DGP** designará un personal que estará laborando en el **PUNTO GOB Distrito Nacional**, bajo su supervisión y entregará a la **OPTIC** una lista detallada del personal asignado con todas sus generales de ley.

3.7 La supervisión así como el posible reemplazo del personal que laborará en el **PUNTO GOB Distrito Nacional**, será responsabilidad de la **DGP**.

3.8 La **DGP** impartirá a sus representantes asignados a la **OPTIC- PUNTO GOB Distrito Nacional** una formación técnica inicial y actualización de los servicios brindados.

3.9 La **DGP** mantendrá el personal debidamente uniformado e identificado con el carnet de la institución para la realización de sus actividades en sus puestos de trabajo.

3.10 La **DGP** notificará a la **OPTIC** los cambios del personal asignado mediante una comunicación escrita o por vía electrónica.

3.11 La **DGP** designará un personal capacitado, responsable de responder las interrogantes de los ciudadanos que sean remitidos por el **PUNTO GOB Distrito Nacional**.

3.12 La **DGP** reconoce que es de su completa responsabilidad lo relativo al manejo de su personal en cuanto a sustitución para cubrir vacaciones, licencia y ausencias. En tal sentido, Procurará en todo momento que todos y cada uno de los puestos de trabajo estén debidamente ocupados y asistidos por el personal adecuado y capacitado.



3.13 Entregar al **PUNTO GOB Distrito Nacional** 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 **DGP** debe notificarlo al **PUNTO GOB Distrito Nacional** 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 Distrito Nacional**. La **DGP** es responsable del mantenimiento y reparación de sus equipos.

3.15 Tener designado un personal de apoyo y 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 Distrito Nacional**.

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

3.17 La **DGP** se compromete a mantener un stock del material gastable necesario para la correcta prestación del servicio.

3.18 La **DGP** realizará su publicidad y promocionará que sus servicios también son ofrecidos desde el **PUNTO GOB Distrito Nacional**, respetando siempre la línea gráfica establecida por la **OPTIC**.

3.19 La **DGP** tendrá designado en el **PUNTO GOB Distrito Nacional** un coordinador interno para las unidades de servicios.

3.20 La **DGP** responderá las preguntas, dudas, quejas, reclamaciones de los ciudadanos y en el **Punto GOB Distrito Nacional**, con relación a sus servicios en un tiempo máximo de ocho (8) horas laborables, contadas a partir de la misma. Si es necesario abrir una investigación respecto a algún caso se ajustará de acuerdo a las Leyes, normas manuales de procedimiento interno de la institución y protocolos establecidos.

**ARTÍCULO CUARTO: OBLIGACIONES DE LA OPTIC.** 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 Distrito Nacional**.

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

4.3 Proveer la infraestructura física, mobiliario y computadoras del área de servicio al cliente para la prestación de servicios por parte de la **DGP** en el **PUNTO GOB Distrito Nacional**.



- 4.4 Supervisar el personal designado por la **DGP** en el **PUNTO GOB Distrito Nacional**, 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 Distrito Nacional**.
- 4.8 Comunicar a la **DGP** 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 Distrito Nacional**, cuando sea necesario.
- 4.11 Informar a la **DGP** los imprevistos y emergencias que pudieran poner 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.
- 4.12 Aanalizar y difundir información y servicios a ser prestados por la **DGP** destinados a la gestión del servicio.
- 4.13 Realizar monitoreo 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 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.

**PÁRRAFO I:** La **DGP**, asumirá el financiamiento de su espacio, el cual abarca cinco (5) stand y dos (2) Back Office, 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 anticipación algún costo adicional que quisiera incluir por concepto de otros servicios para el sostenimiento del espacio de la **DGP**.

**PARRAFO III: HORARIO.** Estaremos laborando en el **PUNTO GOB Distrito Nacional**, en horario de lunes a viernes de 8:00 A.M a 8:00 P.M.; sábados de 9:00 A.M. a 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, solo personal de **OPTIC**.

**ARTICULO SEXTO: APOORTE ECONÓMICO:** Queda entendido que el monto estipulado por la **OPTIC** consiste en la suma de **TRESCIENTOS MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$300,000.00)**, cantidad que la **DGP**, se compromete a pagar mensualmente a contra factura emitida por la **OPTIC**.

**ARTICULO SÉPTIMO: CONTINUIDAD DEL SERVICIO.** La **DGP**, 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 **DGP**. Estos fallos deberán ser notificados a la **OPTIC** en un tiempo razonable a partir de la detección del daño o avería y ser reparado o solucionado en el menor tiempo posible. En caso de que la reparación se tome más tiempo de lo estipulado, deberá notificarse a la **OPTIC** el retraso.

**ARTÍCULO OCTAVO: NO DEPENDENCIA LABORAL. LAS PARTES** aceptan y reconocen que el presente Acuerdo no establece entre estas 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 **primero (1ero)** de **Febrero** del año Dos Mil Diecinueve **(2019)**, hasta el día **primero (1ero)** del mes de **Febrero** del año Dos Mil Veinte **(2020)**. 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 noventa (90) 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.** Convienen 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 se ha remediado o tomado las medidas necesarias, **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 disolución 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 Distrito Nacional**.

**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 Distrito Nacional**. **LAS PARTES** continuarán observando estas obligaciones, aunque sus derechos bajo este acuerdo se hayan terminado o dejen de ser parte del mismo, por un período de cuatro (4) años luego de la terminación de este.

**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 veinticuatro (24) días del mes de enero del años dos mil diecinueve (2019).

**POR: LA DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES (DGP).**

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

  
  
**ING. AURA TORIBIO**  
Directora General

  
  
**ING. 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 **AURA TORIBIO** 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 veinticuatro (24) días del mes de enero del años dos mil diecinueve (2019).

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