

ACUERDO ESPECÍFICO NÚM. 04, PARA EL PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE, ENTRE LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC) Y EL INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR).

ENTRE: De una parte, **LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (OGTIC)**, institución creada mediante el Decreto núm. 54-21, de fecha dos (2) del mes de febrero del año dos mil veintiuno (2021), manteniendo sus funciones en el Decreto núm. 1090-04, de fecha tres (3) de septiembre de dos mil cuatro (2004), con dependencia desconcentrada del Ministerio de Administración Pública (MAP), con autonomía financiera, estructural y funcional, con el fin de lograr la incorporación de la nación a la Sociedad de la Información, mediante la difusión y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) con domicilio en la Av. Rómulo Betancourt Núm. 311, Edificio Corporativo Vista 311, sector Bella Vista, de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente representada por su Director General, el señor **BARTOLOMÉ YAQUE PUJALS SUÁREZ**, dominicano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad y electoral Núm. 001-1770364-5, domiciliado y residente en esta ciudad, quien está facultado mediante Decreto Núm. 15-23 de fecha veintitrés (23) del mes de enero del año dos mil veintitrés (2023), para representarle, quien en lo adelante se nombrará como la "**OGTIC**" o por su propio nombre. Y

De la otra parte, el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**, institución creada en virtud de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario (358-05), de fecha 9 de septiembre del año 2005, con domicilio y oficina principal, ubicada en la Avenida Charles Summer No. 33, sector los Prados, de esta ciudad Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, inscrita en el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) con el número 430-04392-3, debidamente representada por su Director Ejecutivo, **DR. EDDY ANTONIO ALCÁNTARA CASTILLO**, dominicano, mayor de edad, provisto de la Cédula de Identidad y Electoral No.001-1036782-8, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, quien actúa en calidad de Director Ejecutivo y está facultado por su cargo para representarle, institución que, que en lo adelante y para los fines del presente Acuerdo, se denominará "**PROCONSUMIDOR**" o por su nombre completo; y para referirse a ambos se denominarán **LAS PARTES**.



PREÁMBULO

POR CUANTO: Que, la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, tiene como misión, diseñar, proponer, definir políticas, establecer los lineamientos, elaborar las estrategias, planes de acción y programas para promover, desarrollar y garantizar mayor acceso, conectividad e implementación de nuevas tecnologías de la comunicación e información, con el fin de fomentar su uso como soporte del crecimiento económico y competitividad hacia la sociedad de la información gestionando los proyectos conforme a tales directrices.

POR CUANTO: A que, mediante el Decreto Núm. 1090-04, de fecha 03 de septiembre de 2004, fue creada la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), 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 (TIC).

POR CUANTO: A que, con el Decreto Núm. 54-21 de fecha 2 de febrero de 2021, la OPTIC, se transforma en Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), bajo la dependencia del Ministerio de Administración Pública.

POR CUANTO: Que uno de los principales objetivos de la 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).

POR CUANTO: Que, dentro de las iniciativas de gobierno electrónico impulsadas por la **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.

POR CUANTO: 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.



POR CUANTO: 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.

POR CUANTO: 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.

POR CUANTO: Que el ánimo de **LAS PARTES** es dar prioridad a los programas en el área de Atención al Ciudadano y Gobierno Electrónico, con el propósito de mantener un desarrollo continuo en todos los ámbitos que puedan optimizar el servicio al ciudadano; en fin, implementar y promover una cultura de Atención al Ciudadano de calidad, eficiencia, y eficacia en la prestación de los servicios.

POR CUANTO: Que el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**, tiene como misión proteger los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, garantizando la equidad, imparcialidad y la seguridad jurídica en relaciones de consumo mediante el cumplimiento de la normativa vigente con los más altos niveles de profesionalidad, eficiencia y eficacia. De igual manera satisfacer eficazmente las necesidades de los actores del mercado laboral, a fin de contribuir a la paz socio laboral y el desarrollo nacional.

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. 229-07, de fecha 19 de abril del año 2007, otorga funciones a la **OPTIC**, para la implementación del Gobierno Electrónico en el Estado dominicano.

VISTO: El Decreto 54-21, de fecha 2 de febrero de 2021, transforma la OPTIC en Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).

POR LO TANTO, 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 **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**, en el Centro de Atención Presencial al Ciudadano – **PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE**, ubicado en la plaza Occidental Mall, Avenida Prolongación 27 de febrero, primer piso, Santo Domingo Oeste.

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 SANTO DOMINGO OESTE**, 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 INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR): 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 SANTO DOMINGO OESTE**, donde está instalada.

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



3.3 Informar a todo su personal las generalidades del **PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE**.

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 SANTO DOMINGO OESTE**, bajo los estándares de calidad establecidos por la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**.

3.6 El personal designado por el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**, está bajo la supervisión de la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, el cual deberá reportarse al Encargado del **PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE**, a la firma del presente convenio, el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)** 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 El **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**, tiene la obligación, cuando se demuestre haber incurrido en una falta, de reemplazar el personal que la haya cometido, a solicitud de la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, en un plazo no mayor de 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 del **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**



(PROCONSUMIDOR), 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 **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)** por el **PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE**.

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 SANTO DOMINGO OESTE** y al **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**, mediante una programación anual.

3.13 Entregar al **PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE** la matriz de escalamiento interno 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 **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)** debe notificarlo al **PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE**, 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 SANTO DOMINGO OESTE**, el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)** 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 SANTO DOMINGO OESTE**.

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 **INSTITUTO NACIONAL DE**



BPS

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR) 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 SANTO DOMINGO OESTE**, 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 Tramitar las preguntas, dudas, quejas, reclamaciones de los ciudadanos y administración del **PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE** 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 SANTO DOMINGO OESTE**.

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

4.3 Proveer la infraestructura física, mobiliario y computadoras del área de servicio al cliente para la prestación de servicios por parte del **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)** en el **PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE**.

4.4 Supervisar el personal designado por el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)** en el **PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE**, 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.



B3

- 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 SANTO DOMINGO OESTE**.
- 4.8 Comunicar al **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)** 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 SANTO DOMINGO OESTE**, cuando sea necesario.
- 4.11 Informar al **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)** los imprevistos y emergencias que afrontan o que ponen fuera de servicio al **PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE** 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 **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)** 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.

ARTÍCULO QUINTO: FINANCIAMIENTO. Los gastos de implementación, desarrollo y mantenimiento del **PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE**, 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: El **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**, asumirá el financiamiento de su espacio, el cual consta de una **superficie total de 5.13 Mt2**, distribuida de la manera siguiente; **Un (1) Stand de servicio de 5.13 Mt2**, con los siguientes gastos incluidos:

- › Recepción.
- › Mantenimiento.
- › Electricidad.
- › Limpieza.
- › Acondicionamiento.
- › Personal de Soporte.
- › Café y agua.
- › Mobiliario.
- › Parqueo.
- › Computadoras.
- › Sistema de vigilancia (CCTV).
- › Red, Teléfono e Internet/WIFI.
- › Sistemas de control de fila y gestión de turnos.

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 **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**.

PÁRRAFO III: HORARIO. Estaremos laborando en el **PUNTO GOB SANTO DOMINGO OESTE**, 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 **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**.

ARTICULO SEXTO: APORTE ECONÓMICO: Queda entendido entre **LAS PARTES** que, para dar cumplimiento a las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el monto de los aportes que asume el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**, consiste en un Aporte Económico de **SESENTA Y CINCO MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$65,000.00)**, mensuales, que ascienden a la suma anual de **SETECIENTOS OCHENTA MIL PESOS CON 00/100 (RD\$780,000.00)**.

PARRAFO: A estos fines el inicio de facturación del servicio objeto del presente acuerdo iniciara en Enero del 2024.



ARTICULO SÉPTIMO: CONTINUIDAD DEL SERVICIO. El **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**, se compromete a garantizar la continuidad del servicio en caso de averías, daños, caída del sistema, daños sufridos por los equipos, entre otros, el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**. 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 subcontratistas.

ARTÍCULO NOVENO: VIGENCIA. El presente tendrá una vigencia, contado desde el día primero (01) del mes de Mayo del año dos mil **veintitrés (2023)**, hasta el día **treinta (30)** del mes de **diciembre** del año dos mil **veinticuatro (2024)**. El **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**, tendrá la opción de renovar el presente Acuerdo de manera automática por periodos previamente 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 SANTO DOMINGO OESTE**.

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 DÉCILOSEGUNDO: 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 SANTO DOMINGO OESTE**. **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 DÉCIМОQUINTO: MODIFICACIONES. Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente Acuerdo deberá hacerse por acuerdo mutuo entre **LAS PARTES**, por escrito.

ARTÍCULO DÉCIМОSEXTO: 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 veinte (20) días del mes de abril del año dos mil veintitres (2023).



BS

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

**POR: EL INSTITUTO NACIONAL DE
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL
CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**



BARTOLOMÉ YAQUE PUJALS SUÁREZ
Director General



EDDY ANTONIO ALCÁNTARA CASTILLO
Director Ejecutivo

Yo, Catalina M. L. C. C., Abogado
Notario Público de los del Número del Distrito Nacional, inscrita en el Colegio Dominicano
de Notarios, Inc., con la matrícula No. 4899, CERTIFICO Y DOY FE que las firmas
que anteceden fueron puestas libre y voluntariamente en mi presencia por los señores
BARTOLOMÉ YAQUE PUJALS SUÁREZ y **EDDY ANTONIO ALCÁNTARA CASTILLO** 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 veinte (20) días del
mes de abril del año dos mil veintitrés (2023).



Notario Público

