



**CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL MINISTERIO DE
ADMINISTRACION PÚBLICA Y LA OFICINA PRESIDENCIAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN.**

De una parte, el **MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP)**, institución centralizada del Estado Dominicano, creada por la Ley No.41-08 del 16 de enero de 2008 y el Decreto No. 56-10 del 6 de febrero de 2010, ubicada en el piso doce (12) del Edificio de Oficinas Gubernamentales "Juan Pablo Duarte" de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, debidamente representada por **Manuel Ramón Ventura Camejo**, dominicano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad y electoral No. 031-0115621-8, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana; quien actúa en su calidad de Ministro y está facultado por su cargo para representarle, institución que en lo adelante y para los fines del presente acuerdo se denominará el "**MAP**" 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 Núm. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004, con su domicilio y oficina principal en la Avenida 27 de febrero Núm. 419, casi esquina Núñez de Cáceres, Ensanche Quisqueya, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, debidamente representada por **Armando García Piña**, 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, República Dominicana, quien actúa en calidad de Director General y está facultado por su cargo para representarle, institución que para los fines del presente acuerdo, se denominará la "**OPTIC**" o por su nombre completo.

Para todos los fines y consecuencias del presente Convenio, cuando fueren designados conjuntamente, el **MAP** y la **OPTIC** se denominarán **LAS PARTES**.

PREAMBULO

CONSIDERANDO: Que el decreto 1090-04 de fecha 03 de septiembre del 2004 crea la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) como una dependencia directa del poder ejecutivo, la cual tiene entre sus funciones asesorar, realizar la planificación estratégica, formular, gestionar, ejecutar y evaluar proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en las distintas instituciones del gobierno, así como, propiciar y apoyar la creación de redes de cooperación entre el sector público, privado y sociedad civil, para facilitar y optimizar la gestión de los organismos gubernamentales y la contratación administrativa.

CONSIDERANDO: Que es responsabilidad de la Oficina Presidencial de Tecnología de Información y Comunicación asistir a las instituciones gubernamentales centralizadas, autónomas y descentralizadas en la identificación de oportunidades de implantación de tecnologías de la Información y comunicación, para la mejora y eficiencia de la función pública y en el diseño de proyectos de implantación identificados, sin perjuicio de la iniciativa que debe corresponder a cada entidad, buscando promover la adopción y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las entidades públicas, particularmente para su mejor relación con los ciudadanos.

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 del 28 de julio del 2004, establece en su artículo primero que toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado Dominicano, y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal.

CONSIDERANDO: Que el Decreto 694-09 del 17 de septiembre del 2009 establece en su artículo (I) la creación del Sistema 311 de Atención Ciudadana, como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública.

CONSIDERANDO: Que el Ministerio de la Presidencia es el encargado de supervisar el funcionamiento del Sistema 311 de Atención Ciudadana, en coordinación con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), el Ministerio de Administración Pública (MAP), la Procuraduría General de la República, la Procuraduría Especializada de Persecución de la Corrupción Administrativa (PEPCA) y la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Y
W

CONSIDERANDO: Que el artículo 5 del Decreto 694-09 que crea el Sistema 311, instruye a todas las instituciones del sector público a incluir un enlace en su portal web al Sistema 311 en el portal www.311.gob.do.

CONSIDERANDO: Que el sistema 311 opera dentro del Centro de Contacto Gubernamental bajo la responsabilidad de la OPTIC, según lo establece el Decreto No. 228-07 que crea este centro de contacto como canal de voz oficial, primer punto de contacto y medio principal de comunicación para la atención telefónica del Gobierno dominicano y las instituciones que lo representan.

CONSIDERANDO: Que el Decreto 229-07 establece como responsable de la implementación de Gobierno Electrónico en la República Dominicana a la OPTIC y que el sistema 311 se enmarca dentro de la implementación de Gobierno Electrónico.

CONSIDERANDO: Que el Ministerio de Administración Pública es el órgano responsable de medir los niveles de insatisfacción de los ciudadanos con relación a la calidad de los servicios públicos de la República Dominicana.

CONSIDERANDO: Que el Ministerio de Administración Pública es el órgano responsable de promover y velar por la calidad de los servicios públicos a través de la Dirección de Gestión y Ciudadanía, quien se encarga además de recibir y responder a los reclamos y sugerencias que hacen los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios públicos.

CONSIDERANDO: En el entendido de que el anterior preámbulo forma parte integral del presente Convenio, **LAS PARTES**

HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:

Artículo 1.- La Dirección de Gestión y Ciudadanía del MAP coordinará acciones con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) para la gestión y monitoreo de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través del Sistema 311 de Atención Ciudadana con la finalidad de velar por la calidad de los servicios públicos que ofrecen las instituciones del Gobierno de la República Dominicana a través de este sistema.

Artículo 2.- La OPTIC se compromete por este medio crear la vía para el acceso de forma virtual, a la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Ministerio de Administración Pública, de las quejas, reclamaciones y sugerencias para los fines de monitorear la calidad de los servicios

públicos ofrecidos a la ciudadanía a través del Sistema 311, quien velará por las respuestas a los mismos en un plazo determinado por parte de las instituciones; así como también facilitar al MAP el acceso a la plataforma de la línea *GOB que contiene las informaciones de los servicios que ofrecen la instituciones de la administración pública. Todo lo anterior sin quitarle las prerrogativas de coordinación que tienen las instituciones que forman parte del Sistema 311 contenidas en el Decreto No. 694-09, en su Artículo 2.

Artículo 3.- El Ministerio de Administración Pública a través de la Dirección de Gestión y Ciudadanía se compromete a dar respuestas a los ciudadanos que han expresado sus quejas, reclamaciones y sugerencias a través del Sistema 311, luego de coordinar con la institución correspondiente para su observación, corrección y mejora de los servicios objetos de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

Artículo 4.- El Ministerio de Administración Pública se compromete a rendir un informe cuatrimestral al Ministerio de la Presidencia, en su calidad de encargado de la supervisión del funcionamiento del Sistema 311 de Atención Ciudadana, como reza en el Artículo 2 del Decreto No. 694-09. Dicho informe contendrá las respuestas ofrecidas por el MAP a los ciudadanos debidamente consensuada con las instituciones, sobre los reclamos o quejas y sugerencias recibidas desde el Sistema 311 y que dicha información sea parte de la política de datos abiertos que implementa el Gobierno Dominicano. El MAP también se compromete actualizar la Plataforma Tecnológica del Sistema 311, capturando en la misma las Respuestas y Soluciones a los usuarios de la referida Línea.

Artículo 5.- Representantes. LAS PARTES acuerdan designar representantes que fungirán como enlaces entre ambas instituciones, a fin de garantizar la continuidad efectiva de la ejecución del presente convenio, así como su evaluación anual.

Artículo 6.- Duración del convenio. La duración de este convenio será de dos (2) años, contados desde la fecha de la firma del mismo. Será renovado automáticamente por el mismo tiempo si ninguna de las partes solicita su terminación con un (1) mes de antelación a la llegada de su término; pudiendo ser rescindido por acuerdo entre las partes sin que tal decisión afecte los programas y proyectos en curso.

Artículo 7.- Temas no previstos. LAS PARTES convienen que los asuntos relacionados con el objeto de este Acuerdo que no estén expresamente previsto en sus cláusulas serán resueltos de común acuerdo entre ellas y las decisiones que se tomen deberán hacerse constar por escrito.

Artículo 8.- Elección de domicilio. Para los fines y consecuencias legales del presente Acuerdo, **LAS PARTES** hacen elección de domicilio en las direcciones mencionadas al inicio del mismo.

Artículo 9.- Este convenio es llevado a cabo únicamente bajo el criterio de colaboración y buena voluntad entre **LAS PARTES** y de forma espontánea y bajo un alto contenido de responsabilidad social.

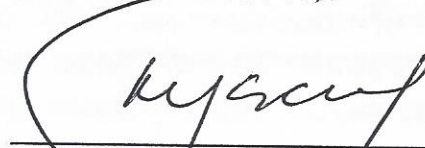
HECHO Y FIRMADO, de buena fe, en dos (2) originales de un mismo tenor y efecto, una para cada una de las partes contratantes, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los Veinticinco (25) días del mes de Noviembre del año Dos Mil Catorce (2014).

POR EL MAP:



Lic. Ramón Ventura Camejo

POR LA OPTIC:



Ing. Armando García Piña

Yo, **DRA. CORINA ALBA DE SENIOR**, Notario Público de los del Numero del Distrito Nacional, con matrícula 3035, portadora de la cédula de Identidad y electoral Número 001-0200949-5, **CERTIFICO Y DOY FE:** que las firmas que anteceden son de los señores: **MANUEL RAMON VENTURA CAMEJO** y **ARMANDO GARCIA PIÑA** personas a quienes doy fe conocer, fueron puestas en mi presencia, expresándome ambos que son las mismas que acostumbran usar en todo los actos de su vida civil, poniéndolas aquí libre y voluntariamente.

En Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los Veinticinco (25) días del mes de Noviembre del año Dos Mil Catorce (2014).


DRA. CORINA ALBA DE SENIOR

Notario Público

