



CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DE SALUD Y LA OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC).

ENTRE:

EL SERVICIO NACIONAL DE SALUD (SNS)



Y



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

Abril 2019
Santo Domingo, Distrito Nacional, R.D.



CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DE SALUD (SNS) Y LA OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC).

ENTRE: El **SERVICIO NACIONAL DE SALUD (SNS)**, entidad pública, provista de personalidad jurídica, con autonomía administrativa, financiera, técnica y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, creada mediante la Ley 123-15, de fecha 16 de julio del año 2015, RNC 430-18326-1, con su domicilio y asiento social en la Av. Leopoldo Navarro, esquina César Nicolás Penson, Gazcue, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional; debidamente representado por su Director Ejecutivo el señor **CHANEL MATEO ROSA CHUPANY**, dominicano, mayor de edad, portador de la Cédula de Identidad y Electoral No. _____, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional; quien en lo que sigue del presente contrato se denominará **SERVICIO NACIONAL DE SALUD (SNS)**.

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, Núm. 419, casi esquina Núñez de Cáceres, Sector El Millón, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, debidamente representada por su Director General, el **Ing. Armando García Piña**, dominicano, mayor de edad, portador de la Cédula de Identidad y Electoral Núm. _____, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana; quien actúa en calidad de Director General y está facultado por su cargo para representarle; quien en lo adelante del presente convenio se denominará la **"OPTIC"** o por su nombre completo.

Para todos los fines y consecuencias del presente contrato cuando fueren referidos conjuntamente, la **OPTIC** y el **SNS** se denominarán **LAS PARTES**.

PREÁMBULO

CONSIDERANDO: Que la misión de **EL SERVICIO NACIONAL DE SALUD (SNS)**, es impulsar el desarrollo y fortalecimiento de la provisión de servicios de salud, a través de los Servicios Regionales organizados en Red, de acuerdo a los valores y principios del Modelo de Atención, para contribuir a la salud de las personas, familias y comunidades.

CONSIDERANDO: Que **EL SERVICIO NACIONAL DE SALUD (SNS)**, nace por iniciativa del presidente de la República, Danilo Medina, creado en fecha 16 de julio del año 2015, mediante la Ley 123-15, con el fin de desarrollar un sistema de salud y de seguridad social más efectivo, con más calidad y más accesible, que brinde los servicios que la gente necesita

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 (TIC), 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 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)**, asistir a las instituciones gubernamentales centralizadas, autónomas y descentralizadas en la identificación de oportunidades de implantación de tecnologías de la Información y comunicación, para 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 el Decreto Núm. 694-09 de fecha 17 de septiembre de 2009, establece en su Artículo Primero, 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).

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 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 sistema 311, opera dentro de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, bajo la responsabilidad de la **OPTIC**, según lo establece el Decreto No. 228-07, de fecha 19 de abril de 2007, 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 la prestación de los servicios alojados en la referida **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, ha conllevado la necesidad de que los gastos económicos para el sostenimiento de dicho centro sean subsidiados mediante la cooperación de las instituciones que brindan sus servicios mediante un esquema de distribución, de acuerdo a la localización de cada una de las instituciones que lo conforman.

POR TANTO, y en el entendido de que el anterior preámbulo forma parte integral del presente convenio, las partes libre y voluntariamente.



HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:

ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO DEL CONVENIO. Las partes acuerdan que la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, bajo la responsabilidad de la **OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)**, será la vía por la cual se canalizarán las llamadas que hacen los ciudadanos al **SERVICIO NACIONAL DE SALUD (SNS)**, para dar asistencia vía telefónica de los servicios ofrecidos por el **SNS**, a través de la línea (*753).

PÁRRAFO I: EL SNS, asumirá el financiamiento que conlleven los objetivos del presente convenio, y la **OPTIC**, para el buen funcionamiento y desarrollo de dicha labor, proporcionará los siguientes beneficios:

- Área de trabajo, en el 7mo Piso.
- Supervisión personal.
- Estadísticas de llamadas.
- Reporte de desempeño de los representantes.
- Entrenamientos de protocolo de llamadas.
- Equipos tecnológicos (computadoras, headsets).
- Mobiliario.
- Materiales de higiene, material gastable de oficina como papel bond, lapiceros, zafacones.
- Acceso a las áreas comunes (cocina, comedor, baños).
- Seguridad 24/7. Carnets de acceso.
- Monitor de 40 pulgadas.

PÁRRAFO II: Los Operadores laborarán en el siguiente horario:

- De **lunes a viernes** en horario de **8:00 a.m.**, hasta las **5:00 p.m.**, y estarán bajo la responsabilidad del **SNS**.

ARTÍCULO SEGUNDO: COSTOS Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS. Queda entendido entre **LAS PARTES**, que el monto acordado para la prestación de los servicios objeto del presente acuerdo, se pagará de la siguiente manera: 1) Por Diez (10) posiciones, para el mes de abril del 2019, la suma de **DOSCIENTOS VEINTICINCO MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$225,000.00)**, 2) A partir del mes de mayo del 2019, pagará por Veinte (20) posiciones, la suma de **CUATROCIENTOS MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$400,000.00)**, mensuales, monto que **EL SNS** se compromete pagar a más tardar los días veinticinco (25) de cada mes, a contra factura emitida por la **OPTIC**.

PÁRRAFO I: En caso de que la **OPTIC** desee la inclusión de algún costo adicional por concepto de otro servicio para el sostenimiento del espacio que utiliza **EL SNS**, deberá informar con anterioridad y contar con la anuencia escrita del **SNS** previo a realizar cualquier cargo no estipulado en el presente contrato.



PÁRRAFO II: La **OPTIC**, entregará al **SNS**, todo lo concerniente a las políticas disciplinarias y código de vestimenta para el buen desempeño de este acuerdo.

ARTÍCULO TERCERO: OBLIGACIONES DEL SNS. Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en este Convenio y las que deba asumir en el futuro, para el correcto manejo de las operaciones señaladas en este acuerdo, las obligaciones correspondientes al **SNS** son las siguientes:

- a) Mantener las buenas prácticas de funcionamiento y manejo de todos los insumos suministrados por la **OPTIC**.
- b) Cumplir con las políticas disciplinarias establecidas por la **OPTIC**.
- c) Debe de proveer el software para la Gestión de Citas que se estará utilizando en este servicio, así como velar por el buen funcionamiento del mismo.
- d) Cumplir con los lineamientos de la **OPTIC**, certificada en ISO 9001:2015.
- e) Compartir con la **OPTIC**, información de estadísticas y cualquier otra información que sea necesaria para el buen desempeño del servicio a prestar en este acuerdo.
- f) Contratar con las compañías de teléfono del país los servicios que requiriera, pagar las facturas, así como también velar por el buen funcionamiento de esos servicios.
- g) Coordinar con las compañías telefónicas la instalación en la localidad de **OPTIC** del servicio telefónico contratado.
- h) Trabajar con la **OPTIC** en la integración de la línea telefónica que haya contratado el **SNS** con la central del Centro de Contacto Gubernamental.
- i) Reportar junto a la **OPTIC** cualquier caso de falla del servicio contratado y su seguimiento.
- j) Realizar el Entrenamiento de los operadores sobre el sistema que se utilizará.
- k) El **SNS** debe contratar al personal requeridos para las funciones.
- l) **EL SNS** tiene la obligación de reemplazar su personal, a solicitud de la **OPTIC**, cuando se demuestre que ha incurrido en una falta acorde al régimen ético disciplinario que establece la ley 41-08 de función pública, en un plazo no mayor de quince (15) días, contados desde el mismo momento que sea comunicada la falta por parte de la **OPTIC**.

ARTÍCULO CUARTO: OBLIGACIONES DE LA OPTIC. Sin perjuicio de los compromisos asumidos en este convenio y los que deba asumir en el futuro para el correcto manejo de las operaciones indicadas en el presente acuerdo, las obligaciones correspondientes a la **OPTIC**, son las siguientes:

- a) Suplir todos los servicios incluidos en el mantenimiento a la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, que es donde operará el referido proyecto.
- b) Mantener en buen estado las instalaciones y equipos de trabajo de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, en el cual se encontrarán alojados los representantes del **SNS**;
- c) Comunicar cualquier controversia o imprevisto surgido en el área que están alojados los representantes del **SNS**.
- d) Velar por el buen funcionamiento de la central telefónica del Centro de Contacto Gubernamental, así como todos los equipos informáticos del mismo.
- e) Reportar junto al **SNS** cualquier caso de falla del servicio contratado y su seguimiento.
- f) Entregar al **SNS** las métricas de los indicadores relacionados a la calidad de las operaciones y niveles de servicio del Centro de Llamada, con frecuencia diaria y mensual.



ARTÍCULO QUINTO: COMISIÓN MIXTA DE TRABAJO. Todas las acciones acordadas deberán ejecutarse conforme a los límites de este CONVENIO, para lo cual LAS PARTES conformarán, de común acuerdo, una Comisión Mixta de Trabajo que será la responsable de aprobarlas y darle seguimiento. Dicha comisión estará compuesta por dos (2) representantes de cada institución de las Direcciones de Tecnología y de la Dirección de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud (Depto. de Atención al Usuario).

ARTÍCULO SEXTO: VIGENCIA DEL CONVENIO. El presente convenio tendrá una vigencia de **UN (1) AÑO**, contado a partir del día **dos (2)** del mes de **abril** del dos mil **diecinueve (2019)**; al día **dos (2)** del mes de **abril** del año dos mil **veinte (2020)**; sin embargo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado su participación cuando lo considere conveniente, mediante aviso por escrito en un plazo no mayor de noventa (90) días de antelación.

ARTÍCULO SÉPTIMO: FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO. Las partes convienen, que si por causa de fuerza mayor o caso fortuito, alguna de ellas no pudiese cumplir con las obligaciones contraídas en este convenio, aquella que experimentare la ocurrencia deberá notificarlo de inmediato a la otra parte y sus efectos quedarán suspendidos.

ARTÍCULO OCTAVO: DESACUERDOS. En caso de surgir desacuerdos entre las partes, en lo relativo a la ejecución del presente convenio, los mismos serán sometidos a la máxima autoridad del **SNS** y de la **OPTIC**, quienes resolverán el conflicto de manera amigable.

ARTÍCULO NOVENO: LEY APLICABLE. Este Convenio estará regido por las leyes de la República Dominicana y para lo no previsto en el mismo, las partes se remiten a las normas y principios del derecho administrativo. En caso de que el derecho administrativo no resuelva o no aplique, en las situaciones que ocurran las partes se remitirán al derecho común.

ARTÍCULO DECIMO: AUTONOMÍA DE LAS PARTES. Queda entendido entre las partes que tienen que respetar los ámbitos legales de cada una, que la relación entre ellas será la de dos instituciones independientes y que las disposiciones contenidas en el presente convenio no podrán interpretarse que una es dependiente de la otra, es decir, ninguna de las partes, mediante este acuerdo, ostenta la facultad de hablar, hacer declaraciones, actuar, en nombre de la otra, ni de comprometerla de forma alguna, sin que hayan sido previamente acordadas entre ellas. Tampoco podrá interpretarse en modo alguno que el personal de la **OPTIC**, pase a estar sujeto al estatuto jurídico del personal del **SNS** y viceversa, ni que una de las partes sea responsable de las acciones u omisiones de la otra parte.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: ENMIENDAS Y MODIFICACIONES. El presente convenio no podrá modificarse o enmendarse, excepto que las partes contratantes así lo consientan por escrito y con las mismas formalidades de este convenio.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: ELECCIÓN DE DOMICILIO. Para todos los fines y consecuencias legales del presente Convenio, las partes eligen domicilio en las siguientes direcciones:

- a) **EL SERVICIO NACIONAL DE SALUD (SNS)**, situado la Calle Av. Leopoldo Navarro Esq. César Nicolás Penson, sector Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana.



b) LA OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC), en su domicilio, ubicado en la Av. 27 de febrero, Núm. 419, casi esquina Núñez de Cáceres, Sector El Millón, en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana.

PARRAFO I: Todas las notificaciones, solicitudes, requerimientos u otras comunicaciones previstas o necesarias para la ejecución del presente convenio, serán realizados por escrito, debidamente firmadas por autoridad competente y con acuse de recibo.

Hecho y Firmado, de buena fe en Tres (3) originales de un mismo tenor y efecto, uno para cada una de las partes, y otro para el Notario Público actuante. En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los dos (2) días del mes de abril del año dos mil diecinueve (2019).

POR EL SERVICIO NACIONAL DE SALUD (SNS):



CHANEL MATEO ROSA CHUPANY
Director Ejecutivo

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 **LICDO. CHANEL ROSA CHUPANY** y el **ING. 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 dos (02) días del mes de abril del año dos mil diecinueve (2019).-



DRA. BETTY FCA. VARGAS ACOSTA
Notario Público