

**ACUERDO ESPECIFICO NÚM.02, PARA EL CENTRO DE ATENCION CIUDADANA (CAC) ENTRE LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (OGTIC) Y LA OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR (ONDA).**

**Entre:** 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 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, inscrita en el Registro Nacional de Contribuyente, (RNC), bajo el núm. 4-30-01950-1, 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 el Decreto núm. 15-23 de fecha veintitrés (23) del mes de enero del año dos mil veintitrés (2023), institución que en lo adelante se nombrará como la “**OGTIC**” o por su nombre completo, y;

De la otra parte, la **OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR (ONDA)**; organismo del Estado dominicano, creada mediante la Ley núm. 32-86, de fecha cuatro (4) del mes de julio del año de mil novecientos ochenta y seis (1986), con su domicilio en la calle Ing. Roberto Pastoriza, núm. 317, sector ensanche Naco, Distrito Nacional, República Dominicana, inscrita en el Registro Nacional de Contribuyente, (RNC), bajo el número 4-01-50879-6, debidamente representada por su Director General **JOSÉ RUBÉN GONELL COSME**, dominicano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad y electoral Núm. 047-0108208-5, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana; facultado mediante el Decreto Núm. 329-20 de fecha 16 del mes de agosto del año dos mil veinte (2020), quien en lo adelante y para los fines y consecuencias de este acuerdo se denominará **ONDA** o por su nombre completo;

Cuando a “**OGTIC**” y “**ONDA**” sean mencionados de manera conjunta en el presente Acuerdo Específico, se denominarán **LAS PARTES**.

**PREÁMBULO:**

**POR CUANTO:** Que, la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS 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:** Que, la **OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR (ONDA)** tiene como misión salvaguardar el derecho de autor y derechos conexos de los creadores, ejerciendo una administración y regulación transparente y eficiente de la legislación aplicable.

**POR CUANTO:** Que, la Constitución de la Republica Dominicana establece que es función esencial del Estado, la protección efectiva de los derechos de las personas, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas.

**POR CUANTO:** Que, en ese sentido, el numeral 1 del artículo 61 de la Constitución de la República, establece que el Estado Dominicano debe velar por la protección de la salud de las personas, así como procurar los medios para la prevención y tratamiento de todas las enfermedades, asegurando el acceso a medicamentos de calidad, dando asistencia médica y hospitalaria gratuita a quienes la requieran.

**POR CUANTO:** Que, de conformidad a los artículos 3 y 6 del Decreto Núm. 1090-04 de fecha 3 de septiembre del año 2004, la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, es la encargada de asistir a las instituciones gubernamentales centralizadas, autónomas y descentralizadas en las identificaciones de oportunidades de implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación para la mayoría de mejora y eficiencia de la función pública.

**POR CUANTO:** Que el Decreto Núm. 228-07, de fecha 19 de abril del año 2007, establece el Centro de Contacto Gubernamental \*GOB (\*462), canal de voz oficial, como primer punto de contacto y medio principal de comunicación para la atención telefónica del Gobierno dominicano, y las instituciones que lo representan, con la ciudadanía.

**POR CUANTO:** Que, el Decreto Núm. 229-07 de fecha 19 de abril de 2007, establece en su artículo 3, numeral 3.9, como funciones de la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**: “Establecer los

AESDFGOP122024

estándares, normas y criterios que permitan integrar los sistemas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la administración pública”.

**POR CUANTO:** Que, el artículo 1 del Decreto Núm. 709-07, de fecha 26 de diciembre de 2007, instruye a toda la Administración Pública del Estado dominicano a cumplir con las normas y los estándares tecnológicos para: el desarrollo de portales gubernamentales, conectividad interinstitucional, interoperabilidad tecnológica, de seguridad, auditoría e integridad electrónica, digitalización de documentos, así como cualquier otra normativa que sea redactada, aprobada y coordinada por la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, en materia de TIC y Gobierno Electrónico.

**POR CUANTO:** Que el Decreto Núm. 175-08, de fecha 24 de marzo de 2008, instruye y empodera a la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, a dar asesoría en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación y Gobierno Electrónico a toda la administración pública.

**POR CUANTO:** Que, la Ley núm. 1-12, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, establece en el artículo 16: “**Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.** En el diseño y ejecución de los programas, proyectos y actividades en que se concretan las políticas públicas, deberá promoverse el uso de las tecnologías de la información y comunicación como instrumento para mejorar la gestión pública y fomentar una cultura de transparencia y acceso a la información, mediante la eficientización de los procesos de provisión de servicios públicos y la facilitación del acceso a los mismos”.

**POR CUANTO:** Que, el Decreto Núm. 134-14 del Reglamento de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 9 de abril del 2014, en su Artículo 16, Literal G, otorga la responsabilidad a la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, para el cumplimiento de las políticas transversales, relativa al Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

**POR CUANTO:** Que, el Decreto núm. 54-21, de fecha 2 de febrero del año dos mil veintiuno (2021), el cual modifica los artículos 1 y 14 del Decreto Núm. 1090-04 de fecha 3 de septiembre del año 2004, otorgando la denominación de la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNCACION (OGTIC)**, manteniendo las funciones establecidas en el en el mismo Decreto núm. 1090-04.

**POR CUANTO:** Que la prestación de los servicios alojados en la referida **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA** ha conllevado la necesidad de que los gastos económicos

AESDFGOP122024

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.

**VISTA:** La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015.

**VISTA:** La Ley núm. 32-86 de fecha 4 de julio del año de mil del 1986, que crea la **OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR (ONDA)**.

**VISTA:** La Ley núm. 1-12, de fecha 25 de enero de 2012, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

**VISTO:** El Decreto núm. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004; que crea la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

**VISTO:** El Decreto Núm. 228-07, de fecha 19 de abril del año 2007 que crea el Centro de Contacto Gubernamental \*GOB (\*462).

**VISTO:** El Decreto Núm. 228-07, de fecha 19 de abril de 2007, que crea el Centro de Contacto Gubernamental.

**VISTO:** El Decreto Núm. 229-07, de fecha 30 de abril de 2007, que Ratifica el Decreto No. 1090-04, que Creo la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

**VISTO:** El Decreto Núm. 175-08, de fecha 24 de marzo de 2008, instruye y empodera a la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, a dar asesoría en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación y Gobierno Electrónico a toda la Administración Pública.

**VISTO:** El Decreto Núm. 54-21, de fecha 02 de febrero de 2021, que transforma la OPTIC en la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

**VISTO:** El Decreto Núm. 134-14, de fecha 9 de abril de 2014 que crea el Reglamento de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

**POR TANTO**, y en el entendido de que el anterior preámbulo forma parte integral del presente Acuerdo, **LAS PARTES** libre y voluntariamente;

AESDFGOP122024

## **HAN CONVENIDO Y ACEPTADO LO SIGUIENTE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO DEL ACUERDO. LAS PARTES** acuerdan que el objeto del presente acuerdo específico es establecer las obligaciones, responsabilidades y compromisos que regirán a cada una de ellas para la administración y ejecución de la asistencia telefónica **línea \*462** a los ciudadanos de los servicios ofrecidos por la **OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR (ONDA)** en el **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL (CCG)**, bajo la responsabilidad de la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**.

**PÁRRAFO I:** La **OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR (ONDA)** asumiría el financiamiento que conlleven los objetivos del presente Acuerdo Específicos, y la **OGTIC**, para el buen funcionamiento y desarrollo de dicha labor, proporcionará los siguientes beneficios:

- Estadísticas de llamadas.
- Entrenamientos de protocolo de llamadas.

**ARTÍCULO SEGUNDO: COSTOS Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS.** Queda entendido entre **LAS PARTES**, que para la prestación de los servicios objeto del presente acuerdo no conlleva monto económico.

**ARTÍCULO TERCERO: OBLIGACIONES DE LA OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR (ONDA).** Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en este Acuerdo Específico y las que deba asumir en el futuro, para el correcto manejo de las operaciones señaladas en este acuerdo, las obligaciones correspondientes a la **ONDA** son las siguientes:

- a) Mantener las buenas prácticas de funcionamiento y manejo de todos los insumos suministrados por la **OGTIC**.
- b) Cumplir con las políticas disciplinarias establecidas por la **OGTIC**.
- c) Compartir con la **OGTIC**, información de estadísticas y cualquier otra información que sea necesaria para el buen desempeño del servicio a prestar en este acuerdo.
- d) 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.
- e) Trabajar con la **OGTIC** en la integración de la línea telefónica que haya contratado el **ONDA** con la central del Centro de Contacto Gubernamental.

AESDFGOP122024

- f) Reportar junto a la **OGTIC** cualquier caso de falla del servicio contratado y su seguimiento.

**ARTÍCULO CUARTO: OBLIGACIONES DE LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (OGTIC).** Sin perjuicio de los compromisos asumidos en este acuerdo 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 **OGTIC** son las siguientes:

- a) Velar por el buen funcionamiento de la central telefónica del Centro de Contacto Gubernamental, así como todos los equipos informáticos del mismo.
- b) Reportar junto a la **ONDA** cualquier caso de falla del servicio contratado y su seguimiento.
- c) Entregar al **ONDA** 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 Acuerdo, 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.

**ARTÍCULO SEXTO: VIGENCIA DEL ACUERDO.** El presente acuerdo tendrá una vigencia desde el primero (**1ro**) del mes de **junio** del año dos mil veinticuatro (**2024**); al treinta y uno (**31**) del mes de **diciembre** del año dos mil veintiséis (**2026**). 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 SEPTIMO: FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO. LAS PARTES** convienen, que si por causa de fuerza mayor o caso fortuito, alguna de ellas no pudiere cumplir con las obligaciones contraídas en este Acuerdo, 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 Acuerdo, los mismos serán sometidos a la máxima autoridad de la **ONDA** y de la **OGTIC**, quienes resolverán el conflicto de manera amigable.

AESDFGOP122024

**ARTÍCULO NOVENO: LEY APLICABLE.** Este Acuerdo 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 DÉCIMO: 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 Acuerdo 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.

**PÁRRAFO.** Tampoco podrá interpretarse en modo alguno que el personal de la **OGTIC** pase a estar sujeto al estatuto jurídico del personal de la **ONDA** 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 Acuerdo no podrá modificarse o enmendarse, excepto que **LAS PARTES** suscribientes así lo consientan por escrito y con las mismas formalidades de este Acuerdo.

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

- a) La **OFICINA NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR (ONDA)**, situado en su domicilio ubicado en la calle Ing. Roberto Pastoriza, núm. 317, sector ensanche Naco, Distrito Nacional Republica Dominicana.
- b) La **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (OGTIC)**, situado en su domicilio ubicado en la Avenida Rómulo Betancourt No. 311, Edificio Corporativo Vista 311, Bella Vista, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

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

AESDFGOP122024

**HECHO Y FIRMADO**, de buena fe, una para cada una de las Partes contratantes, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los a los veinte **(20)** días del mes de **junio** del año dos mil veinticuatro **(2024)**.

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

**POR LA OFICINA NACIONAL DE DERECHO  
DE AUTOR (ONDA).**

---

**BARTOLOMÉ YAQUE PUJALS SUÁREZ**  
Director General

---

**JOSÉ RUBÉN GONELL COSME**  
Director General

AESDFGOP122024