

**ACUERDO ESPECÍFICO N.03, INTERISTITUCIONAL ENTRE EL INSTITUTO NACIONAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE (INTRANT) Y LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC).**

**ENTRE:** De una parte, el **INSTITUTO NACIONAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE (INTRANT)**, organismo rector, nacional y sectorial, descentralizado del Estado, con personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera y técnica, adscrita al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, creado mediante Ley Núm. 63-17, de fecha 21 de febrero de 2017, con su domicilio en la Calle Pepillo Salcedo, puerta Este del Estadio Quisqueya, Ensanche La Fe, Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana; debidamente representado por su director ejecutivo, señor: **HUGO MARINO BERAS GOICO RAMÍREZ**, dominicano, mayor de edad, titular de la Cédula de Identidad y Electoral Núm. 001-1280214-5, con elección de domicilio en común en las instalaciones de la institución; institución que en lo sucesivo del presente contrato podrá ser denominado como el “**INTRANT**”, o por su nombre completo; y

De otra parte, la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, institución gubernamental con dependencia directa del Ministerio de Administración Pública (MAP), creada en virtud del Decreto Núm. 54-21 de fecha 2 de febrero del 2021, conservando sus funciones establecidas en el Decreto Núm. 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, El Millón, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, el Registro Nacional de Contribuyente, (RNC), bajo el número 4-30-01950-1, debidamente representada por su Director General, el señor **PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA**, dominicano, mayor de edad, portador de la Cédula de Identidad y Electoral Núm. 001-0549374-6, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, quien actúa en calidad de Director General y está facultado mediante Decreto Núm. 374-20 de fecha 21 del mes de agosto del año dos mil veinte (2020), para representarle, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional; entidad que en lo adelante del presente Contrato se denominará “**OGTIC**”, o por su razón social completa.

Para todos los fines y consecuencias del presente convenio cuando fueren referidos conjuntamente, la **OGTIC** y el **INTRANT** se denominarán **LAS PARTES**.

**PREÁMBULO:**

**POR CUANTO:** Que en fecha 28 de agosto del año 2018, el **INSTITUTO NACIONAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE (INTRANT)** y la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, suscribieron un Convenio de Cooperación Interinstitucional y es de interés de **LAS PARTES** renovar el mismo.

**POR CUANTO:** Que el **INSTITUTO NACIONAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE (INTRANT)**, como órgano rector del sistema de movilidad, transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de la República Dominicana, tiene la regulación y supervisión de dicho sistema, enlazando de manera sistemática y coordinada a todas las instituciones públicas involucradas, y generando activamente en el Estado las competencias y el enfoque integral necesarios para emprender ejecutorias que generen tendencias positivas en los indicadores de movilidad y seguridad vial en el territorio nacional, impactando significativamente en la economía y el desarrollo humano.

**POR CUANTO:** Que el **INTRANT**, en virtud del artículo 9, numeral 15 de la Ley Núm. 63-17, posee la facultad y la atribución de realizar las actividades concernientes a la planificación, ejecución y control de los recursos del organismo, coordinando con otras instituciones.

**POR CUANTO:** Que el director ejecutivo del **INTRANT** es el representante legal frente a la Administración Pública, los usuarios del sistema y los terceros, teniendo la responsabilidad de dirigir la institución y gestionar la mejora continua de los servicios prestados, a fin de garantizar eficiencia y eficacia de los mismos.

**POR CUANTO:** Que el **INTRANT** tiene como objetivo fundamental la implementación de un modelo de prestación de servicios públicos que, además de optimizar la calidad y el costo de los mismos, garantice la accesibilidad y la transparencia como parte del eje estratégico de modernización y reforma del Estado que está llevando a cabo la actual gestión de gobierno.

**POR CUANTO:** A que, mediante el Decreto Núm. 54-21 de fecha 2 de febrero de 2021, la **OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION (OPTIC)**, se transforma en **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, bajo la dependencia del Ministerio de Administración Pública, manteniendo sus funciones en el Decreto Núm. 1090-04, de fecha 03 de septiembre de 2004, fue creada la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), 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.

**POR CUANTO:** Que es responsabilidad de la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, 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.

**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 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.

**POR CUANTO:** Que el Ministerio de la Presidencia es el encargado de supervisar el funcionamiento del Sistema 311 de Atención Ciudadana, en coordinación con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), 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).

**POR CUANTO:** 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](http://www.311.gob.do).

**POR CUANTO:** Que el Decreto Núm. 229-07, establece como responsable de la implementación de Gobierno Electrónico en la República Dominicana a la **OGTIC**, y que el sistema 311 se enmarca en la implementación de Gobierno Electrónico.

**POR CUANTO:** Que el sistema 311, opera dentro de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, bajo la responsabilidad de la **OGTIC**, 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.

**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 (Centro de Contacto Gubernamental, Call Center)**, bajo la responsabilidad de la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, será la vía por la cual se canalizarán las llamadas que hacen los ciudadanos al **INSTITUTO NACIONAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE (INTRANT)**, para dar asistencia vía telefónica de los servicios ofrecidos por el **INTRANT**.

**PÁRRAFO I: EL INTRANT**, asumirá el financiamiento de sus espacios, que abarca en el Centro de Contacto Gubernamental, de cuatro (04) posiciones para el Call Center y además el pago de los cuatro (4) operadores que prestaran sus funciones de **lunes a viernes** en horario de **8:00 a.m., hasta las 5:00 p.m.** La **OGTIC**, para el buen funcionamiento y desarrollo de dicha labor, proporcionará los siguientes beneficios:

- Supervisión personal
- Monitoreo de calidad
- Estadísticas
- Entrenamientos de protocolo de llamadas

- Computadoras y Headset
- Mobiliario
- Materiales de Higiene
- Acceso a las áreas comunes

**PÁRRAFO II:** Los Operadores estarán distribuidos de la manera siguiente:

- De **lunes a viernes**, en horario de **8:00 a.m.**, hasta las **5:00 p.m.**, cuatro (4) operadores empleados por la **OGTIC**, bajo responsabilidad financiera del **INTRANT**.
- De **lunes a viernes**, en horario de **5:00 p.m.**, hasta las **10:00 p.m.**, un (1) supervisor y tres (3) operadores empleados del **INTRANT**, bajo responsabilidad financiera del **INTRANT**.
- Los **sábados y domingos**, en horario de **8:00 a.m.**, hasta las **5:00 p.m.**, un (1) supervisor y tres (3) operadores empleados del **INTRANT**, bajo responsabilidad financiera del **INTRANT**.

**ARTÍCULO SEGUNDO: COSTOS Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Queda entendido entre **LAS PARTES**, que el monto acordado como precio unitario de cada posición de Call Center, será de **VEINTE MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$20,000.00)**, para la prestación de los servicios objeto del presente acuerdo, ascendiendo, por lo tanto, a la suma mensual de **OCHENTA MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$80,000.00)**, **MENSUALES**.

Queda entendido entre **LAS PARTES**, que el monto acordado para el pago del salario mensual de cada operador del Call Center (los cuatro (4) operadores que prestaran sus funciones de **lunes a viernes** en horario de **8:00 a.m.**, hasta las **5:00 p.m.**), será de **TREINTA MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$30,000.00)**, para la prestación de los servicios objeto del presente acuerdo, lo que asciende al monto mensual de **CIENTO VEINTE MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$120,000.00)**, **MENSUALES**.

**EL INTRANT** se compromete pagar el monto de **DOSCIENTOS MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$200,000.00)**, **MENSUALES**, a más tardar los días veinticinco (25) de cada mes, contra factura emitida por la **OGTIC**.

**PÁRRAFO I:** La **OGTIC**, deberá informar con anterioridad, en plazo razonable y luego de agotado un espacio de dialogo para fines de entendimiento, si acaso resulta menester incluir algún costo adicional que quisiera incluir por concepto de otro servicio para el sostenimiento del espacio que utilizará **EL INTRANT**.

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

**ARTÍCULO TERCERO: OBLIGACIONES DEL INTRANT.** 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 convenio, las obligaciones correspondientes al **INTRANT** son las siguientes:

- a) Mantener las buenas prácticas de funcionamiento y manejo de todos los insumos suministrados por la **OGTIC**.
- b) Pago mensual del personal a su cargo que estará apostado en **LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, así como también, responder por cada uno de ellos en lo que se refiere a los hechos y consecuencias propios de la dinámica de trabajo.
- c) Cumplir con las políticas disciplinarias establecidas por la **OGTIC**.
- d) Debe de proveer el software que se estará utilizando en este servicio, así como velar por el buen funcionamiento del mismo.
- e) Cumplir con los lineamientos de la **OGTIC**, certificada en ISO 9001:2015.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Coordinar con las compañías telefónicas la instalación en la localidad de **OGTIC** del servicio telefónico.
- i) Trabajar con la **OGTIC** en la integración de la línea telefónica que haya contratado el **INTRANT** con la central del Centro de Contacto Gubernamental.
- j) Reportar junto a la **OGTIC** cualquier caso de falla del servicio contratado y su seguimiento.
- k) Realizar el Entrenamiento de los operadores sobre el sistema que se utilizará para la captura de los casos denunciados por los ciudadanos a través de las llamadas, entre otros.
- l) El personal del **INTRANT** se compromete a cubrir al personal de la **OGTIC**, de **lunes a viernes**, en horario de **8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.**, los días en que se realicen actividades de integración institucional, con previa notificación al **INTRANT** por parte de la **OGTIC**.
- m) El personal del **INTRANT**, se compromete a dar el servicio los días feriados o no laborables, en ambos turnos.
- n) **EL INTRANT** tiene la obligación de reemplazar su personal, a solicitud de la **OGTIC**, cuando se demuestre que ha incurrido en una falta, en un plazo no mayor de quince (15) días, contados desde el mismo momento que sea comunicada la falta por parte de la **OGTIC**.

**ARTÍCULO CUARTO: OBLIGACIONES DE LA OGTIC.** 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 convenio, las obligaciones correspondientes a la **OGTIC**, 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 de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, en el cual se encontrarán alojados los representantes del **INTRANT**;
- c) Comunicar cualquier controversia o imprevisto surgido en el área que están alojados los representantes del **INTRANT**.
- 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 **INTRANT** cualquier caso de falla del servicio contratado y su seguimiento.



*P.D.*

**ARTÍCULO QUINTO: VIGENCIA DEL CONVENIO.** El presente convenio tendrá una vigencia de dos (2) años, contados a partir del día **veintiocho (28) del mes de agosto del año dos mil veintidós (2022)**, hasta el día **veintiocho (28) del mes de agosto del año dos mil veinticuatro (2024)**. El INTRANT tendrá la opción de renovar el presente acuerdo por periodos adicionales de un (01) año. Sin embargo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado su participación cuando lo considere conveniente, mediante aviso por escrito en un plazo no menor de noventa (90) días de antelación.

**ARTÍCULO SEXTO: 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 SÉPTIMO: 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 **INTRANT** y de la **OGTIC**, quienes resolverán el conflicto de manera amigable, quienes siempre procurarán una salida armónica en consonancia con los propósitos esenciales de este acuerdo.

**ARTÍCULO OCTAVO: LEY APLICABLE.** Este convenio estará regido por las leyes de la República Dominicana. Y para todo aquello que no haya sido previsto, las partes se remiten a las normas y principios del derecho administrativo. De manera excepcional y subsidiaria, al derecho común.

**ARTÍCULO NOVENO: AUTONOMÍA DE LAS PARTES.** Queda entendido entre las partes que tienen que respetar los ámbitos legales de cada institución; 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 o 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 **OGTIC**, pase a estar sujeto al estatuto jurídico del personal del **INTRANT** y viceversa, ni que una de las partes sea responsable de las acciones u omisiones de la otra parte.

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

- a) **EL INSTITUTO NACIONAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE (INTRANT)**, situado en la Calle Pepillo Salcedo, puerta Este del Estadio Quisqueya, Ensanche La Fe, de esta ciudad, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana.
- b) **LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, 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.

*[Firma manuscrita]*

**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 de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los seis (06) días del mes de octubre del año dos mil veintidós (2022).

**POR EL INSTITUTO NACIONAL DE  
TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE  
(INTRANT):**

  
\_\_\_\_\_  
**HUGO MARINO BERAS GOICO RAMÍREZ**  
Director Ejecutivo

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

  
\_\_\_\_\_  
**PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA**  
Director General

Yo, Dra. **Hermenegilda del Rosario Fondeur Ramírez**, Abogado Notario Público de los del Número del Distrito Nacional, inscrita en el Colegio Dominicano de Notarios, Inc., con la matrícula No. **3621**. **CERTIFICO Y DOY FE** que las firmas que anteceden fueron puestas libre y voluntariamente en mi presencia por los señores: **HUGO MARINO BERAS GOICO RAMÍREZ** y **PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA** 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 de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los seis (06) días del mes de octubre del año dos mil veintidós (2022).

  
\_\_\_\_\_  
**Dra. Hermenegilda del Rosario Fondeur Ramírez**  
Notario Público  
Mat. 3621  
SANTO DOMINGO, D.N.