



Presidencia de la República Dominicana



## ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**ENTRE:** De una parte, la **SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES (SIPEN)**, institución gubernamental, creada por la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, con su domicilio ubicada en la Avenida México #30, Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional; debidamente representada por su Superintendente, **LIC. RAMÓN E. CONTRERAS GENAO**, dominicano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad y electoral No. 008-0001387-2 domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, quien actúa en calidad de superintendente y está facultada por su cargo para representarle; institución que para los fines del presente Acuerdo se denominará la "**SIPEN**", o por su nombre completo;

De la otra parte, la **OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)**, institución gubernamental dependiente directamente del Poder Ejecutivo, creada en virtud del Decreto No. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004, con domicilio y oficina principal en la Avenida 27 de Febrero Núm. 419, casi esquina Núñez de Cáceres, El Millón, de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, en su calidad de oficina coordinadora y administradora de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA** debidamente representada, por su titular, designado mediante Decreto Núm. 469-12, de fecha 17 de agosto del año 2012, el **ING. ARMANDO GARCÍA PIÑA**, dominicano, mayor de edad, ingeniero, titular de la cédula de identidad y electoral No. 001-0117121-3, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, 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; y para referirse a ambos se denominarán **LAS PARTES**.

### PREÁMBULO

**POR CUANTO:** Es misión de la **SIPEN**, es resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones.

**POR CUANTO:** La **OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)**, institución gubernamental dependiente directamente del poder ejecutivo, fue creada mediante el decreto No. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004, con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en la República Dominicana mediante la

difusión, uso e implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

**POR CUANTO:** Dentro de las principales iniciativas de gobierno electrónico de la **OPTIC**, se encuentra la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA** canal de voz oficial, como primer punto de contacto y principal comunicación para atención telefónica del Gobierno Dominicano, el cual satisface las necesidades inmediatas de la ciudadanía, en atención al Decreto No. 228-07, de fecha diecinueve (19) del mes de abril del año dos mil siete (2007).

**POR CUANTO:** El Decreto Núm. 694-09 de fecha 17 de septiembre del 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:** El artículo 1, del Decreto Núm. 258-16, de fecha dieciséis (16) de septiembre del 2016, reza de la siguiente manera: "Se crea el programa Republica Digital, como el conjunto de Políticas y acciones que promueven la inclusión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en los procesos productivos, educativos, gubernamentales y de servicios a los ciudadanos".

**POR CUANTO:** El Decreto Núm. 258-16, de fecha dieciséis (16) de septiembre del 2016, establece en su Artículo Núm. 1, Párrafo único, en el eje IV Gobierno Digital, Abierto y Transparente, impactando directamente este eje por su naturaleza a la **OPTIC**.

**POR CUANTO:** La **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, ofrece la línea \*GOB ó \*462 que consiste en brindar información y tramitar los servicios que ofrecen las instituciones públicas del Estado Dominicano, a los ciudadanos dominicanos y extranjeros, empresas y empleados públicos.

**POR CUANTO:** La **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA** de igual forma, ofrece el Sistema 311, plataforma para recibir y canalizar denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía, referentes a incumplimientos, deterioro de servicios o malas prácticas de servidores públicos del Estado dominicano, para que las mismas sean remitidas a los organismos correspondientes y responsables de dar respuesta.

**POR CUANTO:** El ánimo de las Partes es dar prioridad a los programas en el área de Tecnologías de la Información, Comunicación y Gobierno Electrónico, con el fin de mantener un desarrollo continuo en todos los ámbitos que puedan optimizar la accesibilidad del ciudadano.

7  
Zal

**POR CUANTO:** Las normas legales antes referidas le reconocen a la **SIPEN**, y a la **OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)**, respectivamente, la capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones, realizar los actos y ejercer los mandatos previstos en dichas normas legales y sus reglamentos.

**POR TANTO**, y en el entendido de que el Preámbulo que antecede, forma parte integral de este Acuerdo, las partes; de manera libre y voluntaria;

**HAN CONVENIDO Y ACEPTADO LO SIGUIENTE:**

**ARTÍCULO 1. OBJETO.** El presente Acuerdo tiene como objeto establecer las acciones y compromisos de las Partes en el intercambio de servicios entre ellas, coordinado por la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA** de la **OPTIC**, para la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública y brindar información a los ciudadanos sobre los servicios que brinda la **SIPEN**.

**ARTÍCULO 2. OBLIGACIONES DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA de la OPTIC.** La **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, de la **OPTIC**, se compromete y obliga frente a la **SIPEN**, a hacer los mejores esfuerzos para:

- 2.1 Suministrar a los ciudadanos, a través de operadores telefónicos, toda la información referente a los servicios descritos en el Artículo 3 de este Acuerdo, a ser incluidos en la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, de la forma exacta en que le sea suministrada por a la **SIPEN**, siempre y cuando lo haya hecho conforme a los procedimientos y los tiempos establecidos por las Partes.
- 2.2 Garantizar la construcción de indicadores y mecanismos de medición de gestión y calidad de la información suministrada y la interacción con los ciudadanos.
- 2.3 Garantizar el cumplimiento de los horarios y días de trabajo acordados, los cuales son de **lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.**, salvo días festivos.
- 2.4 Hacer entrega a la **SIPEN**, vía correo electrónico, de las preguntas, dudas, quejas de los ciudadanos y/o de la Administración de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, en relación a los servicios de la **SIPEN**, en un tiempo máximo de un (1) día laborable, contado a partir de la recepción de las mismas.
- 2.5 Implementar cambios, a solicitud de la **SIPEN**, en la información relacionada con los servicios que ofrecen las instituciones relacionadas con la **SIPEN**, tales como horarios y requisitos, en un tiempo máximo de cuarenta y ocho (48) horas laborables, a partir de la recepción de la solicitud por parte de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**.

- 2.6 Implementar cambios, a solicitud de la **SIPEN**, en la información relacionada con los procedimientos para acceder a los servicios que ofrecen las instituciones que interoperen con la **SIPEN**, en un tiempo no mayor de diez (10) días laborables, contados a partir de la recepción de la solicitud por parte de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**.
- 2.7 Entregar, dentro de los primeros diez (10) días de cada mes, las estadísticas mensuales de llamadas recibidas, llamadas atendidas, eficiencia de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, monitoreo de calidad, eficiencia en consultas y preguntas enviadas a la **SIPEN**.
- 2.8 Informar a la **SIPEN** los imprevistos y emergencias que se presenten o que pongan fuera de servicio a la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA** 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.
- 2.9 Luego de completado el proceso de consolidación de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, ésta se compromete a ofrecer servicios interactivos y/o en línea, los cuales serán acordados y coordinados por las Partes.

**ARTÍCULO 3. OBLIGACIONES DE LA SIPEN.** La **SIPEN**, se compromete y obliga frente a la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA** a lo siguiente:

- 3.1 Notificar, vía correo electrónico, a la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA** cambios en los servicios actuales que ofrece la **SIPEN**, por lo menos cuarenta y ocho (48) horas, antes de que dichos cambios sean publicados y/o informados a los ciudadanos por cualquier vía.
- 3.2 Informar a la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, los cambios en los horarios de trabajo establecidos, dentro de un plazo de cuarenta y ocho (48) horas anteriores a su implementación, mediante una notificación vía electrónica o por otra vía escrita, realizado por los contactos autorizados, quien por la **SIPEN**, será la Dirección de Relaciones Públicas y por la **OPTIC**, la encargada de Gestión de Contenido.
- 3.3 Notificar a la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, los cambios en la información relacionada con los procedimientos para acceder a los servicios que ofrece la **SIPEN**.
- 3.4 Notificar a la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, los imprevistos y emergencias, tales como caída del sistema, entre otros, que requieran cambios de horario de trabajo en un tiempo no mayor de dos (2) horas de ocurrido el

7  
Fai<sup>1</sup>

evento, mediante notificación formal vía electrónica o por otra vía escrita, realizado por los contactos autorizados de la **SIPEN**.

- 3.5 Notificar a la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, los cambios de los contactos autorizados de la **SIPEN**, mediante una notificación formal vía electrónica o por otra vía escrita, realizado por uno de los directivos, previa autorización de la máxima autoridad, de la **SIPEN**.
- 3.6 Responder las preguntas, dudas, quejas de los ciudadanos y/o de la Administración de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, en relación a sus servicios en un tiempo máximo de cuarenta y ocho (48) horas laborables, contadas a partir de la recepción de las mismas.
- 3.7 Entregar a la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, la matriz de escalamiento interno para obtener respuestas pendientes luego de pasado el plazo establecido en el numeral anterior, matriz que forma parte integral de este Acuerdo. En caso de variar la matriz de escalamiento, la **SIPEN** debe notificarlo a la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA** dentro de las ocho (8) horas laborables, contadas a partir del cambio.
- 3.8 La **SIPEN**, en la persona de contacto designada por su titular, será la responsable del mantenimiento y/o actualización a tiempo, de la información de los servicios públicos que ofrece y que será suministrada a los ciudadanos en la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**.
- 3.9 La **SIPEN**, deberá asegurar que cuenta con un personal capacitado para responder a las interrogantes de los ciudadanos que sean remitidos por la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**.
- 3.10 La **SIPEN**, proveerá la información correspondiente a los servicios y programas disponibles al ciudadano, para ser utilizados a través de la plataforma de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, tales como:
  1. Información General - Preguntas Frecuentes
  2. Autorización de Constitución y Entrada en Operación de una AFP
  3. Certificación de Afiliación
  4. Certificación de NO Imposición de Sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones
  5. Certificación de Resoluciones
  6. Reapertura de Cuentas de Capitalización Individual (CCI)
  7. Tramitación de Certificaciones del Grado de Discapacidad Emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD).
- 3.11 De ser necesario y previo acuerdo entre las partes, la **SIPEN** se compromete a proveer los recursos necesarios, tanto humanos como económicos, dentro del plazo establecido por la **OPTIC** y conforme acuerdo entre ambas, para el

entrenamiento requerido y la actualización de información al personal de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**. Fuera de ese costo es preciso indicar que este Acuerdo no genera ningún costo adicional para las partes involucradas.

- 3.12 La **SIPEN**, también se compromete a cubrir los honorarios y costos en que se incurra, en caso de requerir servicios adicionales de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, tales como horas extras, actualizaciones de datos, entre otros. Estos honorarios y costos deben ser acordados por la **SIPEN** y la **OPTIC**, previo a la facturación.
- 3.13 En caso de que la **SIPEN**, requiera una mayor atención de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, en días determinados, en adición a los días y horarios establecidos en el numeral 2.3 del Artículo 2 del presente Acuerdo, deberá notificarlo a la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, en un período no menor de treinta (30) días calendario, previo a la fecha de inicio de la atención; previo sometimiento de propuestas y gastos operativos por parte de la **OPTIC** y después de haber sido aprobadas por la **SIPEN**, ésta se compromete a cubrir los costos en que se incurra.
- 3.14 La **SIPEN**, se compromete a cubrir los costos y gastos generados por publicidad de la facilidad de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, en caso de introducir nuevos servicios o modificar algún aspecto de los servicios existentes.
- 3.15 La **SIPEN**, se compromete a Publicitar el teléfono de contacto de la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA** \*GOB ó \*462, y Sistema 311, manteniendo y respetando la línea gráfica o de formato de campaña utilizada por la **OPTIC**. La **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**, reconoce que la publicidad será generada y autorizada por la institución que lleve a cabo la publicación, además se compromete a hacer sus mejores esfuerzos para incluir el \*GOB ó \*462 y el Sistema 311, en su publicidad ya existente.
- 3.16 La **SIPEN**, se compromete a informar a todo su personal sobre este Acuerdo.

**ARTÍCULO 4. INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR LAS PARTES.** Las Partes convienen en que ante la ocurrencia de algún hecho o evento de incumplimiento, la **OPTIC** lo notificará a la **SIPEN** o viceversa y, si en un período de cinco (5) días laborables a contar de la fecha de recepción de la notificación por parte de la **OPTIC** o la **SIPEN** 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 escrita a la otra Parte.

**ARTÍCULO 5. RELACIÓN LABORAL.** Las Partes convienen en que el personal que asignen para el cumplimiento de los compromisos, que a cada una corresponda, derivados de este Acuerdo, estará bajo la dependencia directa de la parte que lo hubiere contratado, y por tanto, en ningún momento se considerará a una u otra parte como empleador sustituto del personal contratado por su contraparte. Consiguientemente, las Partes quedan liberadas de cualquier responsabilidad que pudiera presentarse en materia de trabajo y seguridad social, derivadas de las relaciones laborales de su contraparte.

**ARTÍCULO 6. 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 7. CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA.** La **SIPEN**, garantiza el suministro de informaciones actualizadas y precisas sobre los trámites y servicios que brindan a los ciudadanos. La **SIPEN**, reconoce y acepta que estos servicios podrán ser prestados a través de los diferentes canales o medios que sean habilitados por la **OPTIC**, a los fines de garantizar en todo caso el acceso de los ciudadanos a los mismos.

**ARTÍCULO 8. ELECCIÓN DE DOMICILIO.** Para los fines y consecuencias legales del presente Acuerdo, las Partes hacen elección de domicilio en las direcciones mencionadas anteriormente o vía correo electrónico con acuse de recibo. Las notificaciones y otras comunicaciones que deban ser hechas por cualquiera de las Partes, serán realizadas por escrito.

**ARTÍCULO 9. 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 del presente 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 o falta de cuidado de las mismas; tales hechos pueden incluir, de manera enunciativa, no limitativa: guerras o revoluciones, incendios, inundaciones, ciclones, huracanes, tormentas, sismos, entre otros.

**ARTÍCULO 10. CONFIDENCIALIDAD.** En cuanto a la obligación de confidencialidad se estipula lo siguiente:

- a) Toda información confidencial es y seguirá siendo propiedad exclusiva de la contraparte titular.
- b) El acceso a la información confidencial se limita a empleados autorizados de ambas partes que tengan necesidad de estar familiarizados con dicha información para poder prestar los servicios acordados, en virtud del presente Acuerdo.
- c) Cada una de **LAS PARTES** contratantes se compromete a devolver de inmediato a su contraparte toda copia de la información marcada como confidencial

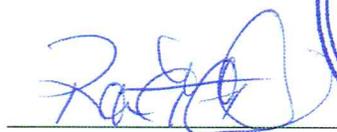
cuando la contraparte así lo solicite y no podrá mantener copias de dicha información.

**ARTÍCULO 11. NOTIFICACIONES.** Las notificaciones y otras comunicaciones que deban ser hechas por cualquiera de una de las partes a la otra, según este Acuerdo, podrán ser enviadas por correo electrónico con acuse de recibo.

**ARTÍCULO 12. VIGENCIA.** Las partes convienen que este Acuerdo entrará en vigencia en la fecha de la suscripción del mismo por un período de tiempo indefinido. Sin embargo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el mismo cuando lo considere conveniente, sin responsabilidad alguna, dando aviso previo a la otra parte con treinta (30) días hábiles de antelación a la fecha de terminación.

**HECHO Y FIRMADO,** de buena fe, en tres (3) originales de un mismo tenor y efecto, una para cada una de las Partes contratantes y el otro para el Notario Público actuante, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los dos (2) días del mes de diciembre del año dos mil diecinueve (2019).

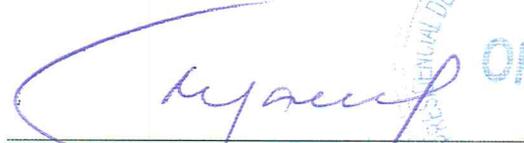
POR: SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES (SIPEN).



**LIC. RAMÓN E. CONTRERAS GENAO**  
Superintendente



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



**ING. 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 **LIC. RAMÓN E. CONTRERAS GENAO** y **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 de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los dos (2) días del mes de diciembre del año dos mil diecinueve (2019).



**DRA. BETTY FCA. VARGAS ACOSTA**  
Notario Público