

**ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**ENTRE**



**PROCURADURÍA FISCAL DEL DISTRITO NACIONAL**

**Y**



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

**PARA LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN  
LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE  
GOBIERNO ELECTRÓNICO, Y BRINDAR INFORMACION SOBRE SUS SERVICIOS EN EL  
CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL PARA LA ATENCION AL CIUDADANO**



**5 de junio de 2007  
Santo Domingo, Distrito Nacional,  
República Dominicana**



## ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

De una parte, la **PROCURADURÍA FISCAL DEL DISTRITO NACIONAL**, órgano del Ministerio Público, creada de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con su domicilio y asiento social en la calle Fabio Fiallo esquina Beller, Palacio de Justicia de Ciudad Nueva, Primera Planta, de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente representada por el Procurador Fiscal del Distrito Nacional, señor **JOSÉ MANUEL HERNÁNDEZ PEGUERO**, dominicano, mayor de edad, casado, funcionario público, portador de la cédula de identidad y electoral No. 001-0143078-3, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana; institución que en lo adelante y para los fines del presente Acuerdo se denominará la "**FISCALÍA**"; y

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 1090-04 de fecha 3 de septiembre de 2004, con su domicilio y oficinas principales ubicadas en la Avenida México esquina Avenida Dr. Delgado, Palacio Nacional de la República Dominicana, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, en su calidad de oficina coordinadora y administradora del Centro de Contacto Gubernamental de Atención para el Ciudadano ("**CALL CENTER**"), debidamente representada por el señor **DOMINGO TAVÁREZ**, dominicano, mayor de edad, casado, ingeniero, portador de la cédula de identidad y electoral No. 001-0005933-6, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, quien actúa en su calidad de Director General y está facultado por su cargo para representarle, institución que en lo que sigue del presente Acuerdo se denominará "**OPTIC**" o "**CALL CENTER**" indistintamente.

### PREÁMBULO

**POR CUANTO:** La **FISCALÍA** es garante del estado de derecho, por lo tanto dirige y coordina con la Policía Judicial la investigación de los crímenes y delitos cometidos en su demarcación geográfica, con el objetivo de identificar a los responsables; siempre cumpliendo con las normas del debido proceso legal; asistiendo a las víctimas de los delitos mediante las querellas y denuncias presentadas.

**POR CUANTO:** La **FISCALÍA** tiene como visión ser una institución efectiva, independiente e imparcial en el cumplimiento de sus deberes, que con voluntad y firmeza cada día se consolida como el real garante de los derechos de los ciudadanos.

**POR CUANTO:** La **OPTIC**, fue creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Asimismo, la **OPTIC** es la encargada de coordinar entre todas las instituciones gubernamentales la estrategia y ejecución de la Agenda Nacional de Gobierno Electrónico.

**POR CUANTO:** Dentro de las principales iniciativas de gobierno electrónico de la **OPTIC**, se encuentra el Centro de Contacto Gubernamental de Atención para el Ciudadano ("**CALL CENTER**"), como primer contacto, el cual satisfaría necesidades inmediatas de la ciudadanía, por lo cual se hace necesaria la oportuna colaboración entre las instituciones gubernamentales.

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

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

**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 el **CALL CENTER**, 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 **FISCALÍA**.

**ARTÍCULO 2. OBLIGACIONES DEL CALL CENTER.** El **CALL CENTER** se compromete y obliga frente a la **FISCALÍA** a hacer los mejores esfuerzos para:

- 2.1 Suministrar a los ciudadanos, a través de operadores telefónicos, toda la información referente a los servicios previamente acordados y descritos en el Artículo 3 de este Acuerdo, a ser incluidos en el **CALL CENTER** de la forma exacta en que le sea suministrada por la **FISCALÍA**, 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 de 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 8:00 P.M.**, salvo festivos.
- 2.4 Hacer entrega a la **FISCALÍA**, vía correo electrónico, de las preguntas, dudas, quejas de los ciudadanos y/o de la Administración del **CALL CENTER** en relación a los servicios de la **FISCALÍA** en un tiempo máximo de cuatro (4) horas laborables, contadas a partir de la recepción de las mismas.
- 2.5 Implementar cambios, a solicitud de la **FISCALÍA**, en la información relacionada con los servicios que ofrecen las instituciones relacionadas con la **FISCALÍA**, tales como horarios y requisitos, en un tiempo máximo de ocho (8) horas laborables, a partir de la recepción de la solicitud por parte del **CALL CENTER**.
- 2.6 Implementar cambios, a solicitud de la **FISCALÍA**, en la información relacionada con los procedimientos para acceder a los servicios que ofrecen las instituciones socias de la **FISCALÍA**, en un tiempo no mayor de diez (10) días laborables, contados a partir de la recepción de la solicitud por parte del **CALL CENTER**.
- 2.7 Entregar, dentro de los primeros diez (10) días de cada mes, las estadísticas mensuales de llamadas recibidas, llamadas atendidas, eficiencia del **CALL CENTER**, monitoreo de calidad, eficiencia en consultas y preguntas enviadas a la **FISCALÍA**.
- 2.8 Informar a la **FISCALÍA** los imprevistos y emergencias que afrontan o que ponen fuera de servicio al **CALL CENTER** 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 del **CALL CENTER**, éste se compromete a ofrecer servicios interactivos y/o en línea, los cuales serán acordados y coordinados por las Partes.

**ARTÍCULO 3. OBLIGACIONES DE LA FISCALÍA.** La **FISCALÍA** se compromete y obliga frente al **CALL CENTER** a lo siguiente:

- 3.1 Notificar, vía correo electrónico, al **CALL CENTER** cambios en los servicios actuales que ofrecen las instituciones socias de la **FISCALÍA**, en un tiempo máximo de ocho (8) horas laborables, antes de que dichos cambios sean publicados y/o informados a los ciudadanos por cualquier vía.
- 3.2 Informar al **CALL CENTER** los cambios en los horarios de trabajo establecidos, dentro de un plazo de dieciséis (16) horas laborables, mediante una notificación vía electrónica o por otra vía escrita, realizado por los contactos autorizados de la **FISCALÍA**.
- 3.3 Notificar al **CALL CENTER** los cambios en la información relacionada con los procedimientos para acceder a los servicios que ofrecen las instituciones socias de la **FISCALÍA**.
- 3.4 Notificar al **CALL CENTER** los imprevistos y emergencias, tales como caída del sistema electrónico, entre otros, que requieran cambios de horario de trabajo en un tiempo no mayor de dos (2) horas de ocurrido el evento, mediante notificación formal vía electrónica o por otra vía escrita, realizado por los contactos autorizados de la **FISCALÍA**.
- 3.5 Notificar al **CALL CENTER** los cambios de los contactos autorizados de la **FISCALÍA** 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 **FISCALÍA**.
- 3.6 Responder las preguntas, dudas, quejas de los ciudadanos y/o de la Administración del **CALL CENTER** en relación a sus servicios en un tiempo máximo de ocho (8) horas laborables, contadas a partir de la recepción de las mismas.
- 3.7 Entregar al **CALL CENTER** 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 **FISCALÍA** debe notificarlo al **CALL CENTER** dentro de las ocho (8) horas laborables, contadas a partir del cambio.
- 3.8 La **FISCALÍA** en la persona de contacto de la institución, designada por el **Procurador Fiscal**, será la responsable del mantenimiento y/o actualización, a tiempo, de la información de los servicios públicos que ofrecen las instituciones socias de la **FISCALÍA** y que será suministrada a los ciudadanos en el **CALL CENTER**.
- 3.9 La **FISCALÍA** deberá asegurar que la institución cuente con un personal capacitado para responder a las interrogantes de los ciudadanos que sean remitidos a dicha institución por el **CALL CENTER**.
- 3.10 La **FISCALÍA** ofertará soluciones y mecanismos de seguimiento al ciudadano sobre la plataforma del **CALL CENTER** de los siguientes servicios:
  - a) Recepción de denuncias y querellas
  - b) Expedición de certificaciones de no antecedentes judiciales
  - c) Opinión sobre declaración tardía de nacimiento
  - d) Opinión sobre declaración tardía de defunción
  - e) Expedición de certificación de situación judicial
  - f) Cobro de multas impuestas por los tribunales

- g) Orden de actualización de registros de expedientes
  - h) Certificación de médicos legistas
  - i) Ejecución de embargos
  - j) Ejecución de desalojos
  - k) Trámites de órdenes de libertad
  - l) Teléfonos de Fiscalías Barriales
  - m) Entre otros que sean acordados entre las partes y se hagan constar por escrito.
- 3.11 La **FISCALÍA** se compromete a proveer los recursos necesarios, tanto humanos como económicos, dentro del plazo establecido por la **OPTIC** y conforme acuerdo entre ambas, para la saludable provisión de información, a través del **CALL CENTER**, acerca de los servicios públicos que se faciliten a los ciudadanos para su institución.
- 3.12 La **FISCALÍA** también se compromete a cubrir los honorarios y costos en que se incurra, en caso de requerir servicios adicionales del **CALL CENTER**, tales como horas extras, actualizaciones de datos, entre otros. Estos honorarios y costos deben ser acordados por la **FISCALÍA** y la **OPTIC** previo a la facturación.
- 3.13 En caso de que la **FISCALÍA** requiera una mayor atención del **CALL CENTER** en días determinados, en adición a los días y el horario establecido en el numeral 2.3 del Artículo 2 del presente Acuerdo, deberá notificarlo al **CALL CENTER** en un período no menor de treinta (30) días calendario, previo a la fecha de inicio de la atención; previo sometimiento de propuestas y cotizaciones por parte de la **OPTIC** y después de haber sido aprobadas por la **FISCALÍA**, ésta se compromete a cubrir los costos en que se incurra.
- 3.14 La **FISCALÍA** se compromete a cubrir los costos y gastos generados por publicidad de la facilidad del **CALL CENTER**, en caso de introducir nuevos servicios o modificar algún aspecto de los servicios existentes.
- 3.15 Publicitar el teléfono de contacto del **CALL CENTER**, \*GOB ó \*462, manteniendo y respetando la línea gráfica o de formato de campaña utilizada por la **OPTIC**. El **CALL CENTER** reconoce que la publicidad será generada y autorizada por la institución que lleve a cabo la publicación.
- 3.16 La **FISCALÍA** se compromete a, de ahora en adelante, incluir en su campaña publicitaria al **CALL CENTER**, \*GOB ó \*462; asimismo, la **FISCALÍA** se compromete a hacer sus mejores esfuerzos para incluir el \*GOB ó \*462 en su publicidad ya existente.
- 3.17 Toda publicidad hecha por la **FISCALÍA** debe respetar la línea gráfica o formato de campaña utilizada por la **OPTIC**.
- 3.18 La **FISCALÍA** se compromete a informar a todo su personal que \*GOB y su institución son aliados.

**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 **FISCALÍA** 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**, la **FISCALÍA** no ha sido remediado o 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 a la otra parte.

**ARTÍCULO 5. 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 6. ELECCION DE DOMICILIO.** Para los fines y consecuencias legales del presente Acuerdo, las Partes hacen elección de domicilio en las direcciones mencionadas al inicio de éste.

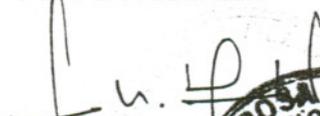
**ARTÍCULO 7. FUERZA MAYOR.** Ninguna de las partes será responsable por demoras o faltas en la ejecución de las obligaciones aquí contenidas, debido a causas de fuerza mayor. A los fines del presente Acuerdo se entenderá por Fuerza Mayor un hecho o situación que esté fuera del control de las partes, que sea imprevisible, inevitable y que no tenga como origen la negligencia o falta de cuidado de la misma. Tales hechos pueden incluir guerras o revoluciones, incendios, inundaciones, ciclones, huracanes, tormentas, sismos, entre otros.

**ARTÍCULO 8. NOTIFICACIONES.** Las notificaciones y otras comunicaciones que deban ser hechas por cualquiera de las partes a la otra, según este Acuerdo, podrán ser enviadas por correo electrónico con acuse de recibo.

**ARTÍCULO 9. 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 de antelación a la fecha de terminación.

**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 de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los cinco (5) días del mes de junio del año dos mil siete (2007).

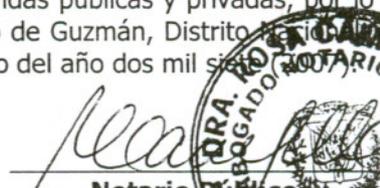
**POR: LA FISCALÍA**

  
\_\_\_\_\_  
**JOSÉ MANUEL HERNÁNDEZ PEGUERO**  
PROCURADOR FISCAL DEL DISTRITO NACIONAL

**POR: LA OPTIC**

  
\_\_\_\_\_  
**DOMINGO TAVÁREZ VALDEZ**  
DIRECTOR GENERAL

YO, DRA. ROSA CAMPILLO CELADO, Abogado Notario Público de los del Número del Distrito Nacional, Matrícula del Colegio Dominicano de Notarios No.920, **CERTIFICO Y DOY FE**, que las firmas que se piden al presente Acuerdo fueron puestas en mi presencia libre y voluntariamente por los señores **JOSÉ MANUEL HERNÁNDEZ PEGUERO** y **DOMINGO TAVÁREZ VALDEZ**, en sus calidades y generales conocidas que constan en este documento, las cuales son personas que doy fe conocer, quienes me manifestaron que esas son las firmas que acostumbran a utilizar en todos sus actos de sus vidas públicas y privadas, por lo que debe dársele entero crédito de fe. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los cinco (5) días del mes de junio del año dos mil siete (2007).

  
\_\_\_\_\_  
**DRA. ROSA CAMPILLO CELADO**  
ABOGADO NOTARIO PÚBLICO  
Santo Domingo, Rep. D.