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 y en atención al Decreto No. 228-07 de fecha 19 de abril de 2007.

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 el **CONAPE**.

ARTÍCULO 2. OBLIGACIONES DEL CALL CENTER. El **CALL CENTER** se compromete y obliga frente al **CONAPE** 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 el **CONAPE**, 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 al **CONAPE**, vía correo electrónico, de las preguntas, dudas, quejas de los ciudadanos y/o de la Administración del **CALL CENTER** en relación a los servicios del **CONAPE** en un tiempo máximo de un (1) día laborable, contado a partir de la recepción de las mismas.
- 2.5 Implementar cambios, a solicitud del **CONAPE**, en la información relacionada con los servicios que ofrecen las instituciones relacionadas con el **CONAPE**, 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 del **CONAPE**, en la información relacionada con los procedimientos para acceder a los servicios que ofrecen las instituciones socias del **CONAPE**, 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 al **CONAPE**.
- 2.8 Informar al **CONAPE** 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 DEL CONAPE. El **CONAPE** 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 del **CONAPE**, 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 del **CONAPE**.
- 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 del **CONAPE**.
- 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 del **CONAPE**.
- 3.5 Notificar al **CALL CENTER** los cambios de los contactos autorizados del **CONAPE** mediante una notificación formal vía electrónica o por otra vía escrita, realizado por uno de los directivos, previa autorización de la máxima autoridad, del **CONAPE**.
- 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, el **CONAPE** debe notificarlo al **CALL CENTER** dentro de las ocho (8) horas laborables, contadas a partir del cambio.

3.8 El **CONAPE** en la persona de contacto de la institución, designada por su titular, será la responsable del mantenimiento y/o actualización, a tiempo, de la información de los servicios públicos que ofrecen las instituciones socias del **CONAPE** y que será suministrada a los ciudadanos en el **CALL CENTER**.

3.9 El **CONAPE** 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 El **CONAPE** ofertará soluciones y mecanismos de seguimiento al ciudadano sobre la plataforma del **CALL CENTER** de los siguientes servicios:

- a. Información General de la Institución
- b. Información General Centros SECARE
- c. Información General Micro Centros Geriátricos
- d. Información General Ventanilla Preferencial
- e. Información sobre Envejecientes en SENASA
- f. Información sobre Transporte Gratis a los Envejecientes
- g. Listado de ONG's Prestadoras de Servicios
- h. Proceso para Solicitud de Ingreso Centros SECARE
- i. Proceso para Solicitud de Ingreso Micro Centro Geriátrico
- j. Programa Abuelos 911 o El CONAPE Informa
- k. Programa de Incentivos Directos a Adultos Mayores
- l. Programa de Incentivo al Envejeciente PROVEE a través de la Tarjeta Solidaridad
- m. Programa Diagnostico Nacional del Adulto Mayor
- n. Programa Mano Amiga del Presidente
 - Abuelo en las Aulas
 - Alimentación
 - Apadrina un Abuelo
 - Apoya al Abuelo Productivo en su Casa
 - Asistencia Legal
 - Asistencia Médica
 - Viviendas
- o. Coordinadores Provinciales
- p. Entre otros que sean acordados entre las partes y se hagan constar por escrito.

3.11 El **CONAPE** 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 El **CONAPE** 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 el **CONAPE** y la **OPTIC** previo a la facturación.

3.13 En caso de que el **CONAPE** 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 el **CONAPE**, ésta se compromete a cubrir los costos en que se incurra.

- 3.14 El **CONAPE** 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 El **CONAPE** se compromete a, de ahora en adelante, incluir en su campaña publicitaria al **CALL CENTER**, *GOB ó *462; asimismo, el **CONAPE** se compromete a hacer sus mejores esfuerzos para incluir el *GOB ó *462 en su publicidad ya existente.
- 3.17 Toda publicidad hecha por el **CONAPE** debe respetar la línea gráfica o formato de campaña utilizada por la **OPTIC**.
- 3.18 El **CONAPE** se compromete a informar a su personal que *GOB y su institución han suscrito este Acuerdo y que las informaciones podrán ser obtenidas a través del Centro de Contacto Gubernamental.

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 al **CONAPE** 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**, el **CONAPE** 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. ELECCIÓN 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.