MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

ACUERDO DE CONCEJO N° 038-2016/MDV-CDV

Ventanilla, 26 de abril de 2016

EL CONCEJO MUNICIPAL DISTRITAL DE VENTANILLA

VISTO:

En Sesión Ordinaria del Concejo Municipal Distrital, de 26 de abril de 2016; y,

CONSIDERANDO:

Que, conforme lo establece el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley de Reforma Constitucional Nº 27680 y posteriormente por la Ley Nº 28607, las Municipalidades Provinciales y Distritales son órganos de Gobierno Local que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; con el que guarda concordancia el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades Nº 27972;

V°B° GERENCIA LEGAL Y SECRETARIA MUNICIPAL

Que, mediante Informe Nº 72-2016/MDV-GM-SGAVRC la Subgerencia de Atención al Vecino y Registro Civil solicita la suscripción del Convenio Tripartito de Cooperación Interinstitucional entre la Presidencia del Consejo de Ministros, Municipalidad Distrital de Ventanilla y las Entidades que prestan servicio en el Centro MAC;

Que, la PCM es un organismo técnico – administrativo normado por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, cuya máxima autoridad Política y Ejecutiva es el Presidente del Consejo de Ministros. Promueve, coordina y articula políticas nacionales y sectoriales con las Entidades del Estado, la Sociedad Civil y el Sector Privado, de manera participativa, transparente y concentrada, ejerciendo la rectoría sobre el proceso de Modernización de la gestión pública de las entidades de la Administración Pública;

Que, la Municipalidad Distrital de Ventanilla es una entidad pública y de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Nº 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, es el órgano de gobierno local, promotor de desarrollo, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, que representa al vecindario y cuya finalidad es promover la adecuada prestación de servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción;

Que, el MAC – Mejor Atención al Ciudadano son plataformas de Atención Integrada, donde se reúnen diversas entidades públicas, ofreciendo diversos servicios públicos de mayor demanda de la población, en determinada jurisdicción territorial. Dichos procedimientos son previamente revisados, sistematizados y automatizados, de modo tal que se ejecutan en tiempo optimo, generando ahorro de tiempo y dinero para los usuarios, lo cual demanda un adecuado nivel de coordinación, articulación y reciprocidad por todas las entidades públicas que intervienen en el centro MAC;

Que, el objetivo es establecer los mecanismos y procedimientos de cooperación interinstitucional entre la PCM, la Municipalidad y las Entidades que prestan servicio en el Centro MAC, para contribuir al fortalecimiento general del proceso de modernización de la gestión pública, en el componente especifico de la reforma del servicio público, a través de la implementación de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, en el ámbito de la jurisdicción;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

Que, la finalidad es promover la simplificación administrativa en los servicios que se brinden en el Centro de Atención – MAC, que coadyuven a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, en coordinación con la Secretaría de Gestión Pública;

Que, el inciso 26) del artículo 9° de la Ley 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades establece que el Concejo Municipal es el encargado de "aprobar la celebración de convenios de cooperación nacional e Internacional y convenios interinstitucionales";

Que, el artículo 41° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los Acuerdos son decisiones que toma el Concejo, referidas a asuntos específicos de interés público, vecinal o institucional, que expresan la voluntad del órgano de gobierno para practicar un determinado acto o sujetarse a una conducta o norma institucional;

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, el Concejo Municipal con el **VOTO POR UNANIMIDAD**, y con la dispensa de la lectura y aprobación del Acta;

ACUERDA:

Artículo 1.- Aprobar la suscripción del Convenio Tripartito de Cooperación Interinstitucional entre la Presidencia del Consejo de Ministros, Municipalidad Distrital de Ventanilla y las Entidades que prestan servicio en el Centro MAC - Ventanilla.

ARTÍCULO 2.- Encargar a la Gerencia Legal y Secretaría Municipal la notificación del presente Acuerdo.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

Omar Alfredo Marcos Arteaga
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA
GERENCIA LEGAL Y SECRETARIA MUNICIPAL
GERENTE

CONVENIO TRIPARTITO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA Y EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI

Conste por el presente documento, el Convenio Tripartito de Cooperación Interinstitucional que celebran de una parte la **PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS** en adelante la PCM, con RUC N° 20168999926, con domicilio legal en la cuadra 1 del Jirón Carabaya S/N, Distrito del Cercado de Lima, representada por su Secretario General señor **MANUEL GUSTAVO MESONES CASTELO**, identificado con DNI N° 09647186, designado por Resolución Suprema Nº 122-2015-PCM; de otro lado, la **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA,** en adelante la **MUNICIPALIDAD**, con RUC N° 20131369809, y domicilio legal en Av. La Playa S/N Provincia Constitucional del Callao - Ventanilla, debidamente representado por su Alcalde, **OMAR ALFREDO MARCOS ARTEAGA**, identificado con DNI N° 09343260; y, de la otra parte el **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**, en adelante, **INDECOPI**, con RUC Nº 20133840533, con domicilio legal en Calle de La Prosa Nº 104, distrito de San Borja, provincia de Lima y departamento de Lima, debidamente representada por su Presidente del Consejo Directivo, señor **HEBERT TASSANO VELAOCHAGA**, identificado con D.N.I. Nº 10273693 y nombrado por Resolución Suprema Nº 260-2011-PCM, publicada el viernes 09 de setiembre del 2011. Toda referencia en relación a los intervinientes en la suscripción del Convenio, se entenderá como **LAS PARTES**.

El presente convenio tripartito de cooperación interinstitucional, en lo sucesivo "convenio tripartito", se sujeta a los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N°30039, Ley que incorpora los Gobiernos Regionales y Locales en la estrategia del proceso de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley de Presupuesto del Sector Público vigente.
- Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Presidencia del Consejo de Ministros, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, por el cual se crea el Centro Mejor Atención al Ciudadano - MAC y el Portal Mejor Atención al Ciudadano.
- Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, aprueban estrategia para la modernización de la gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Manual para Mejorar la Atención Ciudadana en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2012- PCM-SGP, Aprobación del Manual para el Centro de Atención al Ciudadano.

CLÁUSULA SEGUNDA: DE LAS PARTES INTERVINIENTES

2.1 La **PCM** es el Ministerio responsable de la coordinación de las políticas nacionales y sectoriales del Poder Ejecutivo, coordina las relaciones con los demás poderes del Estado. Promueve, coordina y articula políticas nacionales y sectoriales con las Entidades del Estado, la Sociedad Civil y el Sector Privado, de manera participativa, transparente y concertada, ejerciendo la rectoría sobre el proceso de Modernización de la gestión pública de las entidades de la Administración Pública.

2.2 La **MUNICIPALIDAD** es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, y constituye Pliego Presupuestal. Cuenta con una organización democrática, descentralizada y desconcentrada, conforme a la Constitución Política y a la Ley de Bases de la Descentralización. Su finalidad esencial es fomentar el desarrollo municipal integral sostenible brindando servicios de calidad y promoviendo la inversión pública privada.

2.3 **INDECOPI** es un Organismo Público Especializado, con personería jurídica de Derecho Público, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, el cual conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del **INDECOPI**, tiene a su cargo la aplicación de las normas legales destinadas a cautelar y promover la libre competencia, los derechos de los consumidores y los derechos de propiedad Intelectual, en todas sus manifestaciones.

CLÁUSULA TERCERA: ANTECEDENTES

3.1 Mediante Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, se creó la estrategia denominada "Mejor Atención al Ciudadano", que comprende la atención al ciudadano a través de accesos multicanal, la misma que se basa en tres componentes principales: presencial, telefónico y virtual. Conforme al artículo 4 del Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, es la entidad responsable de la gestión del Centro Mejor Atención al Ciudadano - MAC.

3.2 Los Centros MAC son plataformas físicas presenciales que reúnen a diversas entidades públicas, que ejecutan bajo un esquema articulado un catálogo de los servicios públicos de mayor demanda de la población, en determinada jurisdicción territorial. Dichos procedimientos son previamente revisados, sistematizados y automatizados, de modo tal que se ejecutan en tiempo óptimo, generando ahorro de tiempo y dinero para los usuarios, lo cual demanda un adecuado nivel de coordinación, articulación y reciprocidad por todas las entidades públicas que intervienen en el Centro MAC.

3.3 El Centro de Atención Mejor Atención al Ciudadano –MAC, opera en el marco general de la estrategia oficial bajo la conducción general de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, con la participación de cada entidad, que asume y ejecuta determinados compromisos y responsabilidades dentro de su ámbito institucional y dentro esquema funcional del Centro MAC, en correlato entre otros, con los servicios que le corresponde brindar.

3.4 El Decreto Supremo N° 091-2011-PCM establece como mecanismo de participación de las entidades en los Centros MAC, la celebración de convenios de cooperación interinstitucional, existiendo el interés y la decisión de las partes de celebrar el presente convenio.

CLÁUSULA CUARTA: OBJETO DEL CONVENIO

4.1 La suscripción del presente convenio tripartito tiene por objeto establecer los mecanismos y procedimientos de cooperación interinstitucional entre la PCM, la MUNICIPALIDAD y el INDECOPI, para contribuir al fortalecimiento general del proceso de modernización de la gestión pública, en el componente específico de la reforma del servicio público, a través de la participación en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano –MAC, que opera en el ámbito de la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

4.2 El presente convenio tripartito se suscribe en concordancia con los objetivos institucionales y disponibilidad presupuestal de las entidades intervinientes, con el fin de participar en las actividades del Centro MAC de Ventanilla, y promover las condiciones óptimas de su operación y sostenibilidad.

CLÁUSULA QUINTA: COMPROMISOS DE LA PCM

Por el presente convenio tripartito, la PCM a través de la Secretaría de Gestión Pública - SGP, se compromete a:

5.1 Brindar asesoramiento y asistencia técnica a la MUNICIPALIDAD y al INDECOPI, en lo que corresponde a cada cual, para el desarrollo de las acciones administrativas y decisiones de gestión que permitan el óptimo funcionamiento del MAC Ventanilla, considerándose contenidos en gestión de procesos, calidad, recursos humanos, tecnologías de la información y comunicaciones, y gestión del conocimiento.

5.2 Brindar asesoramiento inicial y luego capacitación especializada, dirigidos al personal de la MUNICIPALIDAD y del INDECOPI que desempeña labores en el Centro MAC, considerándose el fortalecimiento de competencias y el concepto de mejora continua para la sostenibilidad del proceso de mejor atención al ciudadano; en tal contexto apoya en la selección y capacitación de los profesionales y técnicos que integren el equipo de la MUNICIPALIDAD que conduce el Centro MAC.

5.3 Autorizar a la MUNICIPALIDAD, con la suscripción del presente convenio tripartito y a título gratuito, el uso de la marca "MAC". Dicho uso se realizará en cumplimiento expreso de los lineamientos y directivas que la Secretaría de Gestión Pública de la PCM dicta para su adecuado empleo, bajo las normas de propiedad intelectual aplicables.

5.4 Facilitar los lineamientos y orientaciones para el manejo de la estrategia comunicacional del Centro de Atención MAC en la jurisdicción distrital de Ventanilla, a través del coordinador institucional.

5.5 Realizar labores de monitoreo y evaluación del funcionamiento del Centro de Atención MAC, visitas coordinadas o inopinadas, con el objetivo principal de velar por el mantenimiento de los estándares de calidad en todos los procesos que se cumplan en el Centro MAC.

5.6 Conducir el Grupo de Trabajo Multisectorial – GTM o espacio de coordinación que haga sus veces, a fin de facilitar las decisiones y compromisos de todas las partes que intervienen en el funcionamiento de los Centros MAC a nivel nacional.

5.7 Apoyar a la MUNICIPALIDAD y al INDECOPI en la elaboración del plan de difusión del Centro MAC y los servicios públicos que se ofrecerá a la población.

CLÁUSULA SEXTA: COMPROMISOS DE LA MUNICIPALIDAD

Por el presente convenio tripartito la **MUNICIPALIDAD** se compromete a:

6.1 Observar cabalmente los criterios técnicos, normas y disposiciones establecidas para el funcionamiento de la estrategia MAC, así como aquellas disposiciones específicas que son establecidas por la SGP para el eficaz funcionamiento del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Ventanilla.

6.2 Ejecutar una gerencia y/o administración eficiente del Centro MAC, gestionando los recursos presupuestales necesarios para garantizar el funcionamiento y sostenibilidad del Centro de Atención MAC, según los modelos y estándares oficiales establecidos por la SGP de la PCM.

6.3 Planificar, programar e incluir en el presupuesto anual los recursos específicos destinados a la cobertura de los gastos operativos y de funcionamiento del Centro de Atención MAC, a efectos de garantizar su eficiente y eficaz funcionamiento.

6.4 Dar sostenibilidad al equipo técnico que mantendrá coordinación permanente con la SGP-PCM, asegurando las condiciones operativas al personal a cargo de la administración, coordinación y supervisión de los sistemas de información, así como la recepción y orientación de los ciudadanos, teniendo como base lo establecido en el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano.

6.5 Conforme al Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano, garantizar la adecuada selección y capacidad técnica de los servidores asignados para la prestación de servicios en el Centro MAC, promoviendo el constante fortalecimiento de capacidades por parte de los mismos.

6.6 Gestionar de modo directo y conjunto con las entidades que participen en la implementación y prestación de servicios en el Centro de Atención MAC, las acciones necesarias para la correcta provisión de los mismos y el óptimo funcionamiento del conjunto, en observancia de los estándares de la estrategia MAC.

6.7 Impulsar y fomentar la incorporación de nuevas entidades de los diferentes niveles de gobierno, a fin de extender la oferta de servicios en el Centro MAC, según la demanda y requerimientos de los ciudadanos de la municipalidad, considerándose éstos últimos como eje central de la evolución funcional del Centro MAC.

6.8 Proporcionar y mantener en óptimo funcionamiento el equipamiento tecnológico (equipos informáticos, sistema de administración de cola, conexiones de red, así como los bienes muebles y demás servicios del local, asegurando los servicios básicos con los que debe contar el Centro para su buen funcionamiento. Para este fin se aprueba un plan de mantenimiento anual de conformidad con el manual de la estrategia MAC.

6.9 Brindar oportunamente los suministros y material de difusión necesarios que respondan a la estrategia comunicacional coordinada con la SGP-PCM, para el funcionamiento eficiente del Centro MAC.

6.10 Revisar trimestralmente e informar a la SGP-PCM, sobre la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Atención MAC, a partir de la información cualitativa y cuantitativa que se genere diariamente, elaborándose y conservándose un acta de dicha revisión, tomando como base los criterios siguientes:

a) Nivel de satisfacción del ciudadano.
b) Registros y resultados de las auditorías.
c) Nivel de conformidad en los servicios.
d) Acciones preventivas, correctivas y de mejora a ser implementadas.

6.11 Implementar las recomendaciones realizadas por la SGP-PCM como consecuencia de su labor de monitoreo, supervisión y evaluación establecidos en este instrumento.

6.12 Promover la simplificación administrativa en los servicios que se brinden en el Centro de Atención MAC, que coadyuven a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, en coordinación con la Secretaría de Gestión Pública.

6.13 Aprobar un plan de contingencia para casos de emergencia, peligro, hechos delictivos, caídas de redes o cualquier contingencia que ponga en riesgo a los usuarios y/o afecte el normal funcionamiento del Centro MAC.

6.14 Mantener comunicación permanente con los funcionarios zonales de las entidades acreditadas en el Centro MAC, según sea el caso.

6.15 Participar en el Grupo GTM o el espacio de coordinación que se establezca, según convocatorias de la SGP-PCM.

CLÁUSULA SETIMA: COMPROMISOS DEL INDECOPI

Por el presente convenio tripartito **INDECOPI**, se compromete a:

7.1 Conocer y dar cumplimiento cabal a todas las normas y disposiciones generales que en materia de la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, establezca la Secretaría de Gestión Pública de la **PCM**.

7.2 Cumplir eficazmente los servicios que corresponden a su entidad en los módulos de atención asignados.

7.3 Observar las disposiciones específicas de la entidad responsable de la administración o gerenciamiento del Centro MAC, manteniendo comunicación constante con la misma, a través de los servidores respectivos, para el óptimo funcionamiento de la plataforma. En esta línea de acción, **INDECOPI** contribuye dentro de sus capacidades con los medios, servicios o acciones pertinentes para el óptimo funcionamiento de sus módulos de atención asignados, e incluso brindando el apoyo que fuera del caso con las demás entidades, según posibilidades.

7.4 Asumir la cobertura de las remuneraciones y demás obligaciones laborales correspondientes a su personal profesional, técnico u operativo asignado para la prestación de servicios en el Centro de Atención MAC. Es responsabilidad de **INDECOPI**, planificar y programar anualmente el presupuesto destinado al cumplimiento de dichas obligaciones, con el fin de garantizar la presencia de su personal institucional y el funcionamiento ininterrumpido de los servicios brindados en el Centro de Atención MAC.

7.5 INDECOPI se compromete a contar con personal de relevo para el reemplazo inmediato de sus servidores que se puedan ausentar en el Centro MAC, por razones de salud, fuerza mayor, temas laborales, separación por mala conducta, u otras contingencias que se presenten.

7.6 Garantizar que el personal representante de su entidad asignado para la prestación del servicio, cuente con las competencias necesarias para brindar un servicio de calidad, respete los protocolos de atención establecidos, verificando el constante fortalecimiento de capacidades, siendo requisito primordial cumplir con lo establecido expresamente en el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano. El personal de cada entidad es responsable del esmerado control y cuidado del equipamiento que tiene a su cargo.

7.7 Operar dentro del horario y condiciones de atención generales establecidos por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM para el Centro de Atención MAC, así como dentro de las pautas operativas específicas del administrador o gerente de dicha plataforma. Cuando de la demanda de servicios ofrecidos por INDECOPI, se desprenda la necesidad de ampliar o modificar el horario de atención fijado, dicha acción se ejecuta previa coordinación con la PCM a través del Coordinador del Centro de Atención MAC.

7.8 Cuando de la demanda de servicios por parte de la población usuaria, se determine la necesidad de ampliar los servicios que son prestados o incluir nuevos servicios, INDECOPI podrá proponer a través del Coordinador del Centro MAC, a la SGP-PCM, las modificaciones del caso, en observancia de lo establecido en la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano y las normas aplicables a la materia.

7.9 Proporcionar a la SGP PCM, a través de la administración del Centro MAC, la información cualitativa, cuantitativa y demás que sea requerida, relacionada con la gestión y los procesos relacionados a la prestación de servicios en la plataforma MAC. La gestión de la información permitirá asegurar la mejora continua del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y la calidad de los estándares establecidos, por lo que deberá ser facilitada de manera oportuna, según lo requiera la PCM a través de la Secretaría de Gestión Pública.

7.10 Participar a través de sus funcionarios zonales representantes, en las reuniones que sean convocadas a nivel de plataforma por el Coordinador del Centro MAC, y a nivel de supervisión por la SGP-PCM en el Grupo GTM o espacio de coordinación que haga sus veces.

CLÁUSULA OCTAVA: DEL FINANCIAMIENTO

Conforme a la normatividad presupuestal vigente, los gastos que se deriven de los compromisos asumidos en el presente instrumento por la PCM, se financian con cargo a las metas operativas del presupuesto aprobado a la Secretaría de Gestión Pública; y, los gastos que se deriven de los compromisos asumidos por INDECOPI y la MUNICIPALIDAD se financian con cargo a los recursos presupuestales aprobados en sus respectivos pliegos presupuestales.

CLÁUSULA NOVENA: DE LA VIGENCIA

El presente convenio tripartito tendrá una vigencia de cinco (05) años computados a partir de su fecha de suscripción y está sujeto a mecanismo de renovación automática por otro periodo igual, salvo que alguna de las partes comunique por escrito su voluntad de no renovar el mismo con una antelación de 90 días calendario, previos a su fecha de vencimiento.

CLÁUSULA DECIMA: DE LA BUENA FE DE LAS PARTES

Las partes declaran que en la negociación, elaboración y celebración del presente convenio tripartito no ha mediado dolo, error, coacción o vicio alguno que pudiera invalidarlo.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: LIBRE ADHESIÓN, SEPARACIÓN Y CAUSALES DE RESOLUCIÓN

Las partes declaran que concurren al presente convenio tripartito por libre adhesión y en igual sentido podrán separarse del mismo, acorde a las normas de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Adicionalmente y antes de su vencimiento, el presente convenio tripartito podrá ser resuelto por las partes en forma unilateral o de común acuerdo, en los siguientes casos:

Unilateralmente:

11.1 Por incumplimiento de alguna de las partes respecto a las obligaciones estipuladas en el presente instrumento; opera previo requerimiento de la parte afectada, sobre la entidad responsable del hecho en cuestión, y sin que medie solución dentro de los plazos que se hubieren conferido, para lo cual se remite comunicación por escrito, en un plazo no mayor de cuarenta y cinco días (45), computado desde el vencimiento del término otorgado para la superación de la infracción incurrida. Esta medida se ejecuta sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones contraídas por la entidad separada del convenio, antes de la resolución final del mismo.

11.2 A solicitud de cualquiera de las partes, previa comunicación formal con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario a la fecha de resolución. En este caso, la solicitud de resolución del convenio tripartito no impide la continuidad de las actividades que se estuvieran desarrollando hasta el vencimiento del plazo antes indicado.

11.3 Por causa de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, que no permita que una de las partes continúe cumpliendo con cualquiera de las obligaciones contraídas. En este caso, el plazo es determinado por la SGP-PCM, a propuesta de la parte que demanda la resolución contractual, la misma que quedará exenta de cualquier responsabilidad.

De común acuerdo:

11.4 Por mutuo acuerdo, en los plazos y términos que establezcan las partes, contemplándose un plazo de vigor no menor a (45) días calendario respecto a la fecha de resolución prevista. En este caso, los efectos del convenio tripartito cesan desde la suscripción del acuerdo resolutorio por las partes.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: DE LA COORDINACIÓN

Con la finalidad de mantener una adecuada coordinación para la ejecución y cumplimiento de las cláusulas del presente convenio tripartito, cada una de las partes designa coordinadores, conforme al detalle siguiente:

Por la **SGP/PCM**: Dos (2) representantes de la Secretaría de Gestión Pública, un supervisor a nivel de gestión de la estrategia y un supervisor operativo.

Por la **MUNICIPALIDAD**: Un responsable Coordinador del Centro MAC.

Por **INDECOPI:** Un representante institucional quien coordinará con la SGP-PCM, a nivel de Grupo de Trabajo Multisectorial, y de ser el caso, un representante zonal en la jurisdicción donde opera el Centro MAC.

Las **PARTES** designarán, mediante resolutivo o documentación escrita, a sus representantes en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contados desde la suscripción del presente Convenio tripartito.

Los representantes designados se reunirán las veces que resulte necesario a solicitud de la SGP-PCM en el nivel nacional u otros niveles operativos, así como a requerimiento de la autoridad que administra el Centro MAC en el ámbito distrital de Ventanilla.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: DE LAS MODIFICACIONES

Las partes de mutuo acuerdo podrán modificar o ampliar el contenido del presente convenio tripartito, mediante la suscripción de la respectiva Adenda, la cual deberá ser suscrita por los representantes legales de cada una de las entidades, bajo la misma modalidad y formalidad del presente instrumento, y formará parte integrante del mismo.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: DEL DOMICILIO Y NOTIFICACIONES

Para los efectos del presente convenio tripartito, las partes ratifican el domicilio indicado en la parte introductoria del presente instrumento. Cualquier variación del mismo deberá ser puesta en conocimiento de la otra parte mediante comunicación escrita, con una anticipación no menor a quince (15) días calendario. Toda comunicación, aviso o notificación que se cursen las partes entre sí, surtirá efectos en los domicilios señalados.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las partes declaran expresamente que el presente convenio tripartito se celebra de común acuerdo, en forma voluntaria, sobre la base del principio de buena fe, no mediando dolo, error, coacción o vicio alguno que pudiera invalidarlo. No obstante, de producirse alguna discrepancia o controversia relacionada con la interpretación, ejecución o eventual incumplimiento del presente instrumento, LAS PARTES se comprometen en brindar sus mejores esfuerzos para resolver la misma, mediante trato directo con la finalidad de lograr una solución armoniosa, la que debidamente formalizada constará en la Adenda respectiva y será parte integrante del presente convenio tripartito.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: DISPOSICIONES FINALES

Las partes declaran conocer el contenido y alcance de todas y cada una de las cláusulas de este convenio tripartito y se comprometen a respetarlas de acuerdo a las reglas de la buena fe y común intención, señalando que no media vicio o error que pueda invalidarlo.

En señal de conformidad con todo lo estipulado en el presente documento, las partes, firman el presente convenio tripartito en señal de conformidad en tres (03) originales de igual valor, a los 27 días del mes de JUL de 2016.

MANUEL GUSTAVO MESONES CASTELO
Secretario General
Presidencia del Consejo de Ministros

OMAR ALFREDO MARCOS ARTEAGA
Alcalde
Municipalidad Distrital De Ventanilla

HEBERT TASSANO VELAOCHAGA
Presidente del Consejo Directivo
INDECOPI

CONVENIO TRIPARTITO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA Y EL BANCO DE LA NACIÓN

Conste por el presente documento, el Convenio Tripartito de Cooperación Interinstitucional que celebran de una parte la **PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS** en adelante la **PCM**, con RUC N° 20168999926, con domicilio legal en la cuadra 1 del Jirón Carabaya S/N, Distrito del Cercado de Lima, representada por su Secretario General señor **MANUEL GUSTAVO MESONES CASTELO**, identificado con DNI N° 09647186, designado por Resolución Suprema Nº 122-2015-PCM; de otro lado, la **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA,** en adelante la **MUNICIPALIDAD**, con RUC N° 20131369809, y domicilio legal en Av. La Playa S/N Provincia Constitucional del Callao – Ventanilla debidamente representado por su Alcalde, **OMAR ALFREDO MARCOS ARTEAGA**, identificado con DNI N°09343260, y de la otra parte el **BANCO DE LA NACIÓN,** en adelante **LA ENTIDAD**, con RUC 20100030595, con domicilio legal en Av. República de Panamá 3664 distrito San Isidro, provincia de Lima y departamento de Lima, representado por el Subgerente de Desarrollo Organizacional señor **RODOLFO ENRIQUE SILVA SANTISTEBAN SANCHEZ**, identificado con DNI N° 09674499 y por la Encargada de la Gerencia de Banca de Servicios señora **MARIA LUISA GUEVARA CAMARA**, identificada con DNI N° 23962512, ambos con poderes inscritos en la Partida Electrónica N° 11013341 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral IX Sede Lima. Toda referencia en relación a los intervinientes en la suscripción del Convenio, se entenderá como **LAS PARTES**.

El presente convenio tripartito de cooperación interinstitucional, en lo sucesivo "convenio tripartito", se sujeta a los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N°30039, Ley que incorpora los Gobiernos Regionales y Locales en la estrategia del proceso de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley de Presupuesto del Sector Público vigente.
- Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Presidencia del Consejo de Ministros, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, por el cual se crea el Centro Mejor Atención al Ciudadano - MAC y el Portal Mejor Atención al Ciudadano.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2012- PCM-SGP, Aprobación del Manual para el Centro de Atención al Ciudadano.
- Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, aprueban estrategia para la modernización de la gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Manual para Mejorar la Atención Ciudadana en las entidades de la Administración Pública.
- La Ley de Contrataciones del Estado N° 30225 (LCE) y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 350-2015 – EF

CLÁUSULA SEGUNDA: DE LAS PARTES INTERVINIENTES

2.1 La **PCM** es el Ministerio responsable de la coordinación de las políticas nacionales y sectoriales del Poder Ejecutivo, coordina las relaciones con los demás poderes del Estado. Promueve, coordina y articula políticas nacionales y sectoriales con las Entidades del Estado, la Sociedad Civil y el Sector Privado, de manera participativa, transparente y concertada, ejerciendo la rectoría sobre el proceso de Modernización de la gestión pública de las entidades de la Administración Pública.

2.2 La **MUNICIPALIDAD** es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, y constituye Pliego Presupuestal. Cuenta con una organización democrática, descentralizada y desconcentrada, conforme a la Constitución Política y a la Ley de Bases de la Descentralización. Su finalidad esencial es fomentar el desarrollo regional integral sostenible brindando servicios de calidad y promoviendo la inversión pública privada.

2.3 El **BANCO DE LA NACIÓN** es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa, contando con patrimonio propio y de duración indeterminada, siendo su objeto administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.

CLÁUSULA TERCERA: ANTECEDENTES

3.1 Mediante Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, se creó la estrategia denominada "Mejor Atención al Ciudadano", que comprende la atención al ciudadano a través de accesos multicanal, la misma que se basa en tres componentes principales: presencial, telefónico y virtual. Conforme al artículo 4 del Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, es la entidad responsable de la gestión del Centro Mejor Atención al Ciudadano - MAC.

3.2 Los centros MAC son plataformas físicas presenciales que reúnen a diversas entidades públicas, que ejecutan bajo un esquema articulado un catálogo de los servicios públicos de mayor demanda de la población, en determinada jurisdicción territorial. Dichos procedimientos son previamente revisados, sistematizados y automatizados, de modo tal que se ejecutan en tiempo óptimo, generando ahorro de tiempo y dinero para los usuarios, lo cual demanda un adecuado nivel de coordinación, articulación y reciprocidad por todas las entidades públicas que intervienen en el centro MAC.

3.3 El Centro de Atención Mejor Atención al Ciudadano –MAC, opera en el marco general de la estrategia oficial bajo la conducción general de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, con la participación de cada entidad, que asume y ejecuta determinados compromisos y responsabilidades dentro de su ámbito institucional y dentro esquema funcional del centro MAC, en correlato entre otros, con los servicios que le corresponde brindar.

3.4 Con fecha 10 de diciembre de 2012 la **PCM** y la **MUNICIPALIDAD** suscribieron Convenio de Cooperación Interinstitucional con el objeto de implementar un Centro MAC en la jurisdicción territorial de dicha municipalidad, estableciéndose en el citado instrumento las condiciones generales para el desarrollo del proceso en mención, el cual prevé la celebración de convenios tripartitos posteriores como herramienta legal para la incorporación selectiva de las entidades que participarán en el acotado Centro MAC.

CLÁUSULA CUARTA: OBJETO DEL CONVENIO

4.1 La suscripción del presente convenio tripartito tiene por objeto establecer los mecanismos y procedimientos de cooperación interinstitucional entre la **PCM**, la **MUNICIPALIDAD** y **LA ENTIDAD**, para contribuir al fortalecimiento general del proceso de modernización de la gestión pública, en el componente específico de la reforma del servicio público, a través de la participación en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano –MAC que opera en el ámbito de la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

4.2 El presente convenio tripartito se suscribe en concordancia con los objetivos institucionales y disponibilidad presupuestal de las entidades intervinientes, con el fin de participar en las actividades del Centro MAC de Ventanilla, y promover las condiciones óptimas de su operación y sostenibilidad.

CLÁUSULA QUINTA: COMPROMISOS DE LA PCM

Por el presente convenio tripartito, la **PCM** a través de la Secretaría de Gestión Pública - SGP, se compromete a:

5.1 Brindar asesoramiento y asistencia técnica a la **MUNICIPALIDAD** y la **LA ENTIDAD**, en lo que corresponde a cada cual, para el desarrollo de las acciones administrativas y decisiones de gestión que permitan el óptimo funcionamiento del Centro MAC Ventanilla, considerándose contenidos en gestión de procesos, calidad, recursos humanos, tecnologías de la información y comunicaciones, y gestión del conocimiento.

5.2 Brindar asesoramiento inicial y luego capacitación especializada, dirigidos al personal de la **MUNICIPALIDAD** y de **LA ENTIDAD** que desempeñará labores en el Centro MAC, considerándose el fortalecimiento de competencias y el concepto de mejora continua para la sostenibilidad del proceso de mejor atención al ciudadano; en tal contexto apoya en la selección y capacitación de los profesionales y técnicos que integren el equipo de la **MUNICIPALIDAD** que conduce el Centro MAC.

5.3 Autorizar a la **MUNICIPALIDAD**, con la suscripción del presente convenio tripartito y a título gratuito, el uso de la marca "MAC". Dicho uso se realizará en cumplimiento expreso de los lineamientos y directivas que la Secretaría de Gestión Pública de la PCM dicta para su adecuado empleo, bajo las normas de propiedad intelectual aplicables.

5.4 Facilitar los lineamientos y orientaciones para el manejo de la estrategia comunicacional del Centro de Atención MAC en la jurisdicción distrital de Ventanilla a través del coordinador institucional.

5.5. Realizar labores de monitoreo y evaluación del funcionamiento del Centro de Atención MAC, visitas coordinadas o inopinadas, con el objetivo principal de velar por el mantenimiento de los estándares de calidad en todos los procesos que se cumplan en el Centro MAC.

5.6 Conducir el Grupo de Trabajo Multisectorial – GTM o espacio de coordinación que haga sus veces, a fin de facilitar las decisiones y compromisos de todas las partes que intervienen en el funcionamiento de los Centros MAC a nivel nacional.

5.7 Apoyar a la MUNICIPALIDAD y a LA ENTIDAD en la elaboración del plan de difusión del Centro MAC y los servicios públicos que se brindará a la población.

CLÁUSULA SEXTA: COMPROMISOS DE LA MUNICIPALIDAD

Por el presente convenio tripartito la **MUNICIPALIDAD** se compromete a:

6.1 Observar cabalmente los criterios técnicos, normas y disposiciones establecidas para el funcionamiento de la estrategia MAC, así como aquellas disposiciones específicas que son establecidas por la SGP para el eficaz funcionamiento del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Ventanilla.

6.2 Ejecutar una gerencia y/o administración eficiente del Centro MAC, gestionando los recursos presupuestales necesarios para garantizar el funcionamiento y sostenibilidad del Centro de Atención MAC, según los modelos y estándares oficiales establecidos por la SGP de la **PCM**.

6.3 Planificar, programar e incluir en el presupuesto anual los recursos específicos destinados a la cobertura de los gastos operativos y del funcionamiento del Centro de Atención MAC, a efectos de garantizar su eficiente y eficaz funcionamiento.

6.4 Dar sostenibilidad al equipo técnico que mantendrá coordinación permanente con la SGP-PCM, asegurando las condiciones operativas al personal a cargo de la administración, coordinación y supervisión de los sistemas de información, así como la recepción y orientación de los ciudadanos, teniendo como base lo establecido en el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano.

6.5 Conforme al Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano, garantizar la adecuada selección y capacidad técnica de los servidores asignados para la prestación de servicios en el Centro MAC, promoviendo el constante fortalecimiento de capacidades por parte de los mismos.

6.6 Gestionar de modo directo y conjunto con las entidades que participen en la implementación y prestación de servicios en el Centro de Atención MAC, las acciones necesarias para la correcta provisión de los mismos y el óptimo funcionamiento del conjunto, en observancia de los estándares de la estrategia MAC.

6.7 Impulsar y fomentar la incorporación de nuevas entidades de los diferentes niveles de gobierno, a fin de extender la oferta de servicios en el Centro MAC, según la demanda y requerimientos de los ciudadanos de su jurisdicción, considerándose éstos últimos como eje central de la evolución funcional del Centro MAC.

6.8 Proporcionar y mantener en óptimo funcionamiento el equipamiento tecnológico (equipos informáticos, sistema de administración de cola, conexiones de red), así como los bienes muebles y demás servicios del local, asegurando los servicios básicos con los que debe contar el Centro para su buen funcionamiento. Para este fin se aprueba un plan de mantenimiento anual de conformidad con el manual de la estrategia MAC.

6.8 Brindar oportunamente los suministros y material de difusión necesarios que respondan a la estrategia comunicacional coordinada con la SGP-PCM, para el funcionamiento eficiente del Centro MAC.

6.9 Revisar trimestralmente e informar a la SGP-PCM, sobre la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Atención MAC, a partir de la información cualitativa y cuantitativa que se genere diariamente, elaborándose y conservándose un acta de dicha revisión, tomando como base los criterios siguientes:

a) Nivel de satisfacción del ciudadano.
b) Registros y resultados de las auditorías.
c) Nivel de conformidad en los servicios.
d) Acciones preventivas, correctivas y de mejora a ser implementadas.

6.10 Implementar las recomendaciones realizadas por la SGP-PCM como consecuencia de su labor de monitoreo, supervisión y evaluación establecidos en este instrumento.

6.11 Promover la simplificación administrativa en los servicios que se brinden en el Centro de Atención MAC, que coadyuven a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, en coordinación con la Secretaría de Gestión Pública.

6.12 Aprobar un plan de contingencia para casos de emergencia, peligro, hechos delictivos, caídas de redes o cualquier contingencia que ponga en riesgo a los usuarios y/o afecte el normal funcionamiento del centro MAC.

6.13 Mantener comunicación permanente con los funcionarios zonales de las entidades acreditadas en el centro MAC, según sea el caso.

6.14 Participar en el Grupo GTM o el espacio de coordinación que se establezca, según convocatorias de la SGP-PCM.

CLÁUSULA SETIMA: COMPROMISOS DEL BANCO DE LA NACIÓN

Por el presente convenio tripartito **BANCO DE LA NACIÓN**, se compromete a:

7.1 Conocer y dar cumplimiento cabal a todas las normas y disposiciones generales que en materia de la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, establezca la Secretaría de Gestión Pública de la PCM.

7.2 Cumplir eficazmente los servicios que corresponden a su entidad en los módulos de atención asignados.

7.3 Observar las disposiciones específicas de la entidad responsable de la administración o gerenciamiento del Centro MAC, manteniendo comunicación constante con la misma, a través de los servidores respectivos, para el óptimo funcionamiento de la plataforma. En esta línea de acción, **LA ENTIDAD** contribuye dentro de sus capacidades con los medios, servicios o acciones pertinentes para el óptimo funcionamiento de sus módulos de atención asignados, e incluso brindando el apoyo que fuera del caso con las demás entidades, según posibilidades.

7.4 Asumir la cobertura de las remuneraciones y demás obligaciones laborales correspondientes a su personal profesional, técnico u operativo asignado para la prestación de servicios en el Centro de Atención MAC. Es de absoluta responsabilidad de **LA ENTIDAD**, planificar y programar anualmente el presupuesto destinado al cumplimiento de dichas obligaciones, con el fin de garantizar la presencia de su personal institucional y el funcionamiento ininterrumpido de los servicios brindados en el Centro de Atención MAC.

7.5 **LA ENTIDAD** se compromete a contar con personal de relevo para el reemplazo inmediato de sus servidores que se puedan ausentar en el Centro MAC, por razones de salud, fuerza mayor, temas laborales, separación por mala conducta, u otras contingencias que se presenten.

7.6 Garantizar que el personal representante de su entidad asignado para la prestación del servicio, cuente con las competencias necesarias para brindar un servicio de calidad, respete los protocolos de atención establecidos, verificando el constante fortalecimiento de capacidades, siendo requisito primordial cumplir con lo establecido expresamente en el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano. El personal de cada entidad es responsable del esmerado control y cuidado del equipamiento que tiene a su cargo.

7.7 Operar dentro del horario y condiciones de atención generales establecidos por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM para el Centro de Atención MAC, así como dentro de las pautas operativas específicas del administrador o gerente de dicha plataforma. Cuando de la demanda de servicios ofrecidos por **LA ENTIDAD**, se desprenda la necesidad de ampliar o modificar el horario de atención fijado, dicha acción se ejecuta previa coordinación con la PCM a través del Coordinador del Centro de Atención MAC.

7.8 Cuando de la demanda de servicios por parte de la población usuaria, se determine la necesidad de ampliar los servicios que son prestados o incluir nuevos servicios, **LA ENTIDAD** podrá proponer a través del Coordinador del Centro MAC, a la SGP-PCM, las modificaciones del caso, en observancia de lo establecido en la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano y las normas aplicables a la materia.

7.9 Proporcionar a la SGP-PCM, a través de la administración del Centro MAC, la información cualitativa, cuantitativa y demás que sea requerida, relacionada con la gestión y los procesos relacionados a la prestación de servicios en la plataforma MAC. La gestión de la información permitirá asegurar la mejora continua del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y la calidad de los estándares establecidos, por lo que deberá ser facilitada de manera oportuna, según lo requiera la **PCM** a través de la Secretaría de Gestión Pública.

7.10 Participar a través de sus funcionarios zonales representantes, en las reuniones que sean convocadas a nivel de plataforma por el Coordinador del Centro MAC, y a nivel de supervisión por la SGP-PCM en el Grupo GTM o espacio de coordinación que haga sus veces.

CLÁUSULA OCTAVA: DEL FINANCIAMIENTO

Conforme a la normatividad presupuestal vigente, los gastos que se deriven de los compromisos asumidos en el presente instrumento por la PCM, se financian con cargo a las metas operativas del presupuesto aprobado a la Secretaría de Gestión Pública; y, los gastos que se deriven de los compromisos asumidos por **LA ENTIDAD** y la **MUNICIPALIDAD** se financian con cargo a los recursos presupuestales aprobados en sus respectivos pliegos presupuestales.

CLÁUSULA NOVENA: DE LA VIGENCIA

El presente convenio tripartito tendrá una vigencia de **cinco (05) años** computados a partir de su fecha de suscripción y está sujeto al mecanismo de renovación automática por otro periodo igual, salvo que alguna de las partes comunique por escrito su voluntad de no renovar el mismo con una antelación de 90 días calendario, previos a su fecha de vencimiento.

CLÁUSULA DECIMA: DE LA BUENA FE DE LAS PARTES

Ambas partes declaran que en la negociación, elaboración y celebración del presente convenio tripartito no ha mediado dolo, error, coacción o vicio alguno que pudiera invalidarlo.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: LIBRE ADHESIÓN, SEPARACIÓN Y CAUSALES DE RESOLUCIÓN

Las partes declaran que concurren al presente convenio tripartito por libre adhesión y en igual sentido podrán separarse del mismo, acorde a las normas de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Adicionalmente y antes de su vencimiento, el presente convenio tripartito podrá ser resuelto por las partes en forma unilateral o de común acuerdo, en los siguientes casos:

Unilateralmente:

11.1 Por incumplimiento de alguna de las partes respecto a las obligaciones estipuladas en el presente instrumento; opera previo requerimiento de la parte afectada, sobre la entidad responsable del hecho en cuestión, y sin que medie solución dentro de los plazos que se hubieren conferido, para lo cual se remite comunicación por escrito, en un plazo no mayor de cuarenta y cinco días (45), computado desde el vencimiento del término otorgado para la superación de la infracción incurrida. Esta medida se ejecuta sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones contraídas por la entidad separada del convenio, antes de la resolución final del mismo.

11.2 A solicitud de cualquiera de las partes, previa expresión de causa debidamente fundamentada, dirigida a la SGP – PCM, y con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario a la fecha de resolución. En este caso, la solicitud de resolución del convenio tripartito no impide la continuidad de las actividades que se estuvieran desarrollando hasta el vencimiento del plazo antes indicado.

11.3 Por causa de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, que no permita que una de las partes continúe cumpliendo con cualquiera de las obligaciones contraídas. En este caso, el plazo es determinado por la SGP-PCM, a propuesta de la parte que demanda la resolución contractual, la misma que quedará exenta de cualquier responsabilidad.

De común acuerdo:

11.4 En los plazos y términos que establezcan las partes, contemplándose un plazo de vigor no menor a (45) días calendario respecto a la fecha de resolución prevista. En este caso, los efectos del convenio tripartito cesan desde la suscripción del acuerdo resolutorio por ambas partes.

11.5 La resolución administrativa del presente convenio tripartito no enerva las acciones civiles o penales a que hubiera lugar.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: DE LA COORDINACIÓN

Con la finalidad de mantener una adecuada coordinación para la ejecución y cumplimiento de las cláusulas del presente convenio tripartito, cada una de las partes designa coordinadores, conforme al detalle siguiente:

Por la **SGP/PCM**: Dos (2) representantes de la Secretaría de Gestión Pública, un supervisor a nivel de gestión de la estrategia y un supervisor operativo.

Por la **MUNICIPALIDAD**: Un representante del Gobierno de la Municipalidad durante la fase de implementación del centro MAC, y un Coordinador del Centro MAC, a partir de la puesta en operación de dicha plataforma, pudiendo ser el mismo funcionario en ambos casos, a criterio del Gobierno Regional. .

Por **LA ENTIDAD:** Un representante institucional quien coordinará con la SGP-PCM, a nivel de Grupo de Trabajo Multisectorial, y un representante zonal en la jurisdicción donde opere el Centro MAC.

Las **PARTES** designarán, mediante resolución y/o documentación escrita, a sus representantes en un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados desde la suscripción del presente Convenio tripartito.

Los representantes designados se reunirán las veces que resulte necesario a solicitud de la SGP-PCM en el nivel nacional u otros niveles operativos, así como a requerimiento de la autoridad que administra el centro MAC exclusivamente en los ámbitos regionales o locales.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: DE LAS MODIFICACIONES

Las partes de mutuo acuerdo podrán modificar o ampliar el contenido del presente convenio tripartito, mediante la suscripción de la respectiva Adenda, la cual deberá ser suscrita por los representantes legales de cada una de las entidades, bajo la misma modalidad y formalidad del presente instrumento, y formará parte integrante del mismo.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: DEL DOMICILIO Y NOTIFICACIONES

Para los efectos del presente convenio tripartito, las partes ratifican el domicilio indicado en la parte introductoria del presente instrumento. Cualquier variación del mismo deberá ser puesta en conocimiento de la otra parte mediante comunicación escrita, con una anticipación no menor a quince (15) días calendario. Toda comunicación, aviso o notificación que se cursen las partes entre sí, surtirá efectos en los domicilios señalados.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las partes declaran expresamente que el presente convenio tripartito se celebra de común acuerdo, en forma voluntaria, sobre la base del principio de la buena fe, no mediando dolo, error, coacción o vicio alguno que pudiera invalidarlo. No obstante, de producirse alguna discrepancia o controversia relacionada con la interpretación, ejecución o eventual incumplimiento del presente instrumento, LAS PARTES se comprometen en brindar sus mejores esfuerzos para resolver la misma, mediante trato directo con la finalidad de lograr una solución armoniosa, la que debidamente formalizada constará en la Adenda respectiva y será parte integrante del presente convenio tripartito. En caso de no lograr una solución armoniosa, podrán recurrir a una solución arbitral.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: DISPOSICIONES FINALES

Las partes declaran conocer el contenido y alcance de todas y cada una de las cláusulas de este convenio tripartito y se comprometen a respetarlas de acuerdo a las reglas de la buena fe y común intención, señalando que no media vicio o error que pueda invalidarlo.

En señal de conformidad con todo lo estipulado en el presente documento, las partes, firman el presente convenio tripartito en señal de conformidad en tres (03) originales de igual valor, a los 30 días del mes de junio del 2016.

MANUEL GUSTAVO MESONES CASTELO
Secretario General
Presidencia del Consejo Ministros

RODOLFO ENRIQUE SILVA SANTISTEBAN SANCHEZ
Subgerente de Desarrollo Organizacional
Banco de la Nación

OMAR ALFREDO MARCOS ARTEAGA
Alcalde
Municipalidad de Ventanilla

MARIA LUISA GUEVARA CAMARA
Encargada de la Gerencia de Banca de Servicios
Banco de la Nación

CONVENIO TRIPARTITO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA Y LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

Conste por el presente documento, el Convenio Tripartito de Cooperación Interinstitucional que celebran de una parte la **PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS** en adelante la **PCM**, con RUC N° 20168999926, con domicilio legal en la cuadra 1 del Jirón Carabaya S/N, Distrito del Cercado de Lima, representada por su Secretario General señor **MANUEL GUSTAVO MESONES CASTELO**, identificado con DNI N° 09647186, designado por Resolución Suprema Nº 122-2015-PCM; de otro lado, la **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA**, en adelante la **MUNICIPALIDAD**, con RUC N° 20131369809, y domicilio legal en Av. La Playa S/N, Ventanilla, Provincia Constitucional del Callao, debidamente representado por su Alcalde señor **OMAR ALFREDO MARCOS ARTEAGA**, identificado con DNI N° 09343260; y, de la otra parte la **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS**, en adelante la **SUNARP**, con RUC 20267073580, con domicilio legal en Av. Primavera N° 1878, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por su Superintendente Nacional, señor **MARIO SANTIAGO SOLARI ZERPA** identificado con DNI N° 08271167, designado mediante Resolución Suprema N° 047-2012-JUS. Toda referencia en relación a los intervinientes en la suscripción del Convenio, se entenderá como **LAS PARTES**.

El presente convenio tripartito de cooperación interinstitucional, en lo sucesivo "convenio tripartito", se sujeta a los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 30039, Ley que incorpora los Gobiernos Regionales y Locales en la estrategia del proceso de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 30372, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2016.
- Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Presidencia del Consejo de Ministros, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, por el cual se crea el Centro Mejor Atención al Ciudadano - MAC y el Portal Mejor Atención al Ciudadano.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2012- PCM-SGP, Aprobación del Manual para el Centro de Atención al Ciudadano.
- Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, aprueban estrategia para la modernización de la gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 304-2012-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

condiciones generales para el desarrollo del proceso en mención, el cual prevé la celebración de convenios tripartitos posteriores como herramienta legal para la incorporación selectiva de las entidades que participarán en el acotado Centro MAC.

CLÁUSULA CUARTA: OBJETO DEL CONVENIO

4.1 La suscripción del presente convenio tripartito tiene por objeto establecer los mecanismos y procedimientos de cooperación interinstitucional entre la **PCM**, la **MUNICIPALIDAD** y la **SUNARP**, para contribuir al fortalecimiento general del proceso de modernización de la gestión pública, en el componente específico de la reforma del servicio público, a través de la implementación de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano –MAC, en el ámbito de la jurisdicción de la citada entidad edil.

4.2 El presente convenio tripartito se suscribe en concordancia con los objetivos institucionales y disponibilidad presupuestal de las entidades intervinientes, para coadyuvar en la culminación del proceso de implementación del centro MAC, y regular las condiciones específicas de su operación y sostenibilidad.

CLÁUSULA QUINTA: COMPROMISOS DE LA PCM

Por el presente convenio tripartito, la PCM a través de la Secretaría de Gestión Pública - SGP, se compromete a:

5.1 Brindar asesoramiento y asistencia técnica a la **MUNICIPALIDAD** y a la **SUNARP**, en lo que corresponde a cada cual, para el desarrollo de las acciones administrativas y decisiones de gestión que permitan culminar la fase de implementación y establecimiento de las condiciones previas a la puesta en funcionamiento del Centro MAC, considerándose contenidos en gestión de procesos, calidad, recursos humanos, tecnologías de la información y comunicaciones, y gestión del conocimiento.

5.2 Brindar asesoramiento inicial y luego capacitación especializada, dirigidos al personal de la **MUNICIPALIDAD** y de la **SUNARP** que desempeñará labores en el Centro MAC, considerándose el fortalecimiento de competencias y el concepto de mejora continua para la sostenibilidad del proceso de mejor atención al ciudadano; en tal contexto apoya en la selección y capacitación de los profesionales y técnicos que integren el equipo de la **MUNICIPALIDAD** que asumirá la conducción del Centro MAC.

5.3 Autorizar a la **MUNICIPALIDAD**, con la suscripción del presente convenio tripartito y a título gratuito, el uso de la marca "MAC". Dicho uso se realizará en cumplimiento expreso de los lineamientos y directivas que la Secretaría de Gestión Pública de la PCM dicta para su adecuado empleo, bajo las normas de propiedad intelectual aplicables.

5.4 Facilitar los lineamientos y orientaciones para el manejo de la estrategia comunicacional del Centro de Atención MAC, a través del coordinador institucional.

5.5 Realizar labores de monitoreo y evaluación del funcionamiento del Centro de Atención MAC, visitas coordinadas o inopinadas, con el objetivo principal de velar por el mantenimiento de los estándares de calidad en todos los procesos que se cumplan en el Centro MAC.

6.9 Brindar oportunamente los suministros y material de difusión necesarios que respondan a la estrategia comunicacional coordinada con la SGP-**PCM**, para el funcionamiento eficiente del Centro MAC.

6.10 Revisar trimestralmente e informar a la SGP-PCM, sobre la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Atención MAC, a partir de la información cualitativa y cuantitativa que se genere diariamente, elaborándose y conservándose un acta de dicha revisión, tomando como base los criterios siguientes:

a) Nivel de satisfacción del ciudadano.
b) Registros y resultados de las auditorías.
c) Nivel de conformidad en los servicios.
d) Acciones preventivas, correctivas y de mejora a ser implementadas.

6.11 Implementar las recomendaciones realizadas por la SGP-PCM como consecuencia de su labor de monitoreo, supervisión y evaluación establecidos en este instrumento.

6.12 Promover la simplificación administrativa en los servicios que se brinden en el Centro de Atención MAC, que coadyuven a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, en coordinación con la Secretaría de Gestión Pública.

6.13 Aprobar un plan de contingencia para casos de emergencia, peligro, hechos delictivos, caídas de redes o cualquier contingencia que ponga en riesgo a los usuarios y/o afecte el normal funcionamiento del centro MAC.

6.14 Mantener comunicación permanente con los funcionarios zonales de las entidades acreditadas en el centro MAC, según sea el caso.

6.15 Participar en el Grupo GTM o el espacio de coordinación que se establezca, según convocatorias de la SGP-PCM.

<u>CLÁUSULA SETIMA</u>: COMPROMISOS DE LA SUNARP:

Por el presente convenio tripartito la **SUNARP**, se compromete a:

7.1 Conocer y dar cumplimiento cabal a todas las normas y disposiciones generales que en materia de la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, establezca la Secretaría de Gestión Pública de la **PCM**.

7.2 Cumplir eficazmente los servicios que corresponden a la entidad definidos con el Coordinador en cada Centro MAC.

7.3 Observar las disposiciones específicas de la entidad responsable de la administración o gerenciamiento del Centro MAC, manteniendo comunicación constante con la misma, a través de los servidores respectivos, para el óptimo funcionamiento de la plataforma. En esta línea de acción, la **SUNARP** contribuye dentro de sus capacidades con los medios, servicios o acciones pertinentes para el óptimo funcionamiento de sus módulos de atención asignados, e incluso brindando el apoyo que fuera del caso con las demás entidades, según sus posibilidades.

CLÁUSULA NOVENA: DE LA VIGENCIA

El presente convenio tripartito tendrá una vigencia de **cinco (05) años** computados a partir de su fecha de suscripción y está sujeto a mecanismo de renovación automática por otro periodo igual, salvo que alguna de las partes comunique por escrito su voluntad de no renovar el mismo con una antelación de 90 días calendario, previos a su fecha de vencimiento.

CLÁUSULA DECIMA: DE LA BUENA FE DE LAS PARTES

LAS PARTES declaran que en la negociación, elaboración y celebración del presente convenio tripartito no ha mediado dolo, error, coacción o vicio alguno que pudiera invalidarlo.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: LIBRE ADHESIÓN, SEPARACIÓN Y CAUSALES DE RESOLUCIÓN

LAS PARTES declaran que concurren al presente convenio tripartito por libre adhesión y en igual sentido podrán separarse del mismo, acorde a las normas de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Adicionalmente y antes de su vencimiento, el presente convenio tripartito podrá ser resuelto por las partes en forma unilateral o de común acuerdo, en los siguientes casos:

Unilateralmente:

11.1 Por incumplimiento de alguna de las partes respecto a las obligaciones estipuladas en el presente instrumento; opera previo requerimiento de la parte afectada, sobre la entidad responsable del hecho en cuestión, y sin que medie solución dentro de los plazos que se hubieren conferido, para lo cual se remite comunicación por escrito, en un plazo no mayor de cuarenta y cinco días (45), computado desde el vencimiento del término otorgado para la superación de la infracción incurrida. Esta medida se ejecuta sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones contraídas por la entidad separada del convenio, antes de la resolución final del mismo.

11.2 A solicitud de cualquiera de las partes, previa expresión de causa debidamente fundamentada, dirigida a la SGP – PCM, y con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario a la fecha de resolución. En este caso, la solicitud de resolución del convenio tripartito no impide la continuidad de las actividades que se estuvieran desarrollando hasta el vencimiento del plazo antes indicado.

11.3 Por causa de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, que no permita que una de las partes continúe cumpliendo con cualquiera de las obligaciones contraídas. En este caso, el plazo es determinado por la SGP-PCM, a propuesta de la parte que demanda la resolución contractual, la misma que quedará exenta de cualquier responsabilidad.

De común acuerdo:

11.4 Por mutuo acuerdo, en los plazos y términos que establezcan las partes, contemplándose un plazo de vigor no menor a (45) días calendario respecto a la fecha de resolución prevista. En este caso, los efectos del convenio tripartito cesan desde la suscripción del acuerdo resolutorio por ambas partes.

11.5 La resolución administrativa del presente convenio tripartito no enerva las acciones civiles o penales a que hubiera lugar.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: DISPOSICIONES FINALES

LAS PARTES declaran conocer el contenido y alcance de todas y cada una de las cláusulas de este convenio tripartito y se comprometen a respetarlas de acuerdo a las reglas de la buena fe y común intención, señalando que no media vicio o error que pueda invalidarlo.

En señal de conformidad con todo lo estipulado en el presente documento, las partes, firman el presente convenio tripartito en señal de conformidad en tres (03) originales de igual valor, a los 27 días del mes de JUL de 2016.

MANUEL GUSTAVO MESONES CASTELO
Secretario General
Presidencia del Consejo de Ministros

MARIO SANTIAGO SOLARI ZERPA
Superintendente Nacional de los Registros Públicos

OMAR ALFREDO MARCOS ARTEAGA
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Ventanilla

CONVENIO TRIPARTITO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA Y LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Conste por el presente documento, el Convenio Tripartito de Cooperación Interinstitucional que celebran la **PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS** en adelante **LA PCM**, con Registro Único de Contribuyentes N° 20168999926, con domicilio en la cuadra 1 del Jirón Carabaya S/N, Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima, representada por su Secretario General señor **MANUEL GUSTAVO MESONES CASTELO**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 09647186, designado por Resolución Suprema Nº 122-2015-PCM; la **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA**, en adelante **LA MUNICIPALIDAD**, con Registro Único de Contribuyentes N° 20131369809, y domicilio en la avenida La Playa S/N, distrito de Ventanilla, Provincia Constitucional del Callao, debidamente representada por su Alcalde, señor **OMAR ALFREDO MARCOS ARTEAGA**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 09343260, designado mediante Resolución N° 3800-2014-JNE; y la **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA** con Registro Único de Contribuyentes N° 20131312955, con domicilio en la avenida Garcilaso de la Vega N° 1472 - Lima, Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima, representada por su Superintendente Nacional, señor **VÍCTOR MARTÍN RAMOS CHÁVEZ**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 20100808, designado mediante Resolución Suprema N° 039-2015-EF, en adelante **LA SUNAT.** Toda referencia en relación a los intervinientes en la suscripción del Convenio, se entenderá como **LAS PARTES**.

El presente Convenio Tripartito de Cooperación Interinstitucional, en lo sucesivo "convenio tripartito", se sujeta a los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 29816, Ley de Fortalecimiento de la SUNAT.
- Ley N° 30039, Ley que modifica la Ley N° 27658 incorporando los Gobiernos Regionales y Locales en la estrategia del proceso de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 30372, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2016.
- Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
- Reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por el Decreto Supremo N° 063-2007-PCM.
- Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, que crea el Centro y el Portal Mejor Atención al Ciudadano.
- Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Centro MAC, aprobado por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2012-PCM-SGP.
- Manual de Calidad, aprobado por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2012-SGP.
- Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N° 109-2012-PCM-SGP.

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, aprobado por el Decreto Supremo N° 304-2012-EF.
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.
- Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, aprobado por la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.

CLÁUSULA SEGUNDA: DE LAS PARTES INTERVINIENTES

2.1 **LA PCM** es responsable de la coordinación de las políticas nacionales y sectoriales del Poder Ejecutivo, así como de coordinar las relaciones con los demás poderes del Estado. Promueve, coordina y articula políticas nacionales y sectoriales con las Entidades del Estado, la Sociedad Civil y el Sector Privado, de manera participativa, transparente y concertada, ejerciendo la rectoría sobre el proceso de Modernización de la Gestión Pública del Estado.

2.2 **LA MUNICIPALIDAD** es una persona jurídica de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo para su administración económica y financiera, un Pliego Presupuestal. Tiene jurisdicción en el ámbito de su respectiva circunscripción territorial. Cuenta con una organización democrática, descentralizada y desconcentrada, conforme a la Constitución Política del Perú y a la Ley de Bases de la Descentralización. Su finalidad esencial es fomentar el desarrollo municipal integral sostenible promoviendo la inversión pública privada.

2.3 **LA SUNAT** es, de acuerdo a la Ley N° 29816, un Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, que tiene por función administrar, aplicar, fiscalizar y recaudar los tributos internos del Gobierno Nacional, con excepción de los municipales; así como proponer y participar en la reglamentación de las normas tributarias y aduaneras. Asimismo, puede dictar normas en materia tributaria, aduanera y de organización interna en el ámbito de su competencia. También administra y/o recauda otros conceptos no tributarios que se le encargue por ley y cumple otras funciones establecidas de acuerdo a ley. Adicionalmente, tiene por función la implementación, inspección y control de la política aduanera en el territorio nacional, administrando, aplicando, fiscalizando, sancionando y recaudando los tributos y aranceles del Gobierno Central que fije la legislación aduanera, asegurando la correcta aplicación de tratados y convenios internacionales y demás normas que rigen en la materia y otros tributos cuya recaudación se le encomienda, así como facilitar las actividades aduaneras de comercio exterior, inspeccionar el tráfico internacional de personas y medios de transporte y desarrollar las acciones necesarias para prevenir y reprimir la comisión de delitos aduaneros y el tráfico ilícito de bienes.

CLÁUSULA TERCERA: ANTECEDENTES

3.1 Mediante Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, se creó la estrategia denominada "Mejor Atención al Ciudadano", que comprende la atención al ciudadano a través de accesos multicanal, la misma que se basa en tres componentes principales: presencial, telefónico y virtual. Conforme al artículo 4° del Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, es la entidad responsable de la gestión del Centro Mejor Atención al Ciudadano - MAC.

3.2 Los centros MAC son plataformas físicas presenciales que reúnen a diversas entidades públicas, que ejecutan bajo un esquema articulado un catálogo de los servicios públicos de mayor demanda de la población en determinada jurisdicción territorial. Dichos procedimientos son previamente revisados, sistematizados y automatizados, de modo tal que se ejecutan en tiempo óptimo, generando ahorro de tiempo y dinero para los usuarios, lo cual demanda un adecuado nivel de coordinación, articulación y reciprocidad por todas las entidades públicas que intervienen en el Centro MAC.

3.3 El Centro MAC, opera en el marco general de la estrategia oficial, bajo la conducción general de la Secretaría de Gestión Pública de **LA PCM**, con la participación de cada entidad, que asume y ejecuta determinados compromisos y responsabilidades dentro de su ámbito institucional y dentro del esquema funcional del Centro MAC, en correlato entre otros, con los servicios que le corresponde brindar.

3.4 El Decreto Supremo N° 091-2011-PCM establece como mecanismo de participación de las entidades en los centros MAC, la celebración de convenios de cooperación interinstitucional, existiendo el interés y la decisión de las partes de celebrar el presente convenio.

CLÁUSULA CUARTA: OBJETO DEL CONVENIO TRIPARTITO

4.1 La suscripción del convenio tripartito tiene por objeto establecer los mecanismos y procedimientos de cooperación interinstitucional entre **LA PCM**, **LA MUNICIPALIDAD** y **LA SUNAT**, para contribuir al fortalecimiento general del proceso de modernización de la gestión pública local en el componente específico de la reforma del servicio público, a través de la implementación de un Centro MAC, en el ámbito de la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

4.2 El convenio tripartito se suscribe en concordancia con los objetivos institucionales y disponibilidad presupuestal de las entidades intervinientes, con el fin de participar en las actividades del Centro MAC de Ventanilla, y promover las condiciones óptimas de su operación y sostenibilidad.

CLÁUSULA QUINTA: COMPROMISOS DE LA PCM

LA PCM a través de la Secretaría de Gestión Pública - SGP, se compromete a:

5.1 Brindar asesoramiento y asistencia técnica a **LA MUNICIPALIDAD** y a **LA SUNAT**, en lo que corresponde a cada entidad para el desarrollo de las acciones administrativas y las decisiones de gestión que permitan el óptimo funcionamiento del Centro MAC de Ventanilla, considerándose contenidos en gestión de procesos, calidad, recursos humanos, tecnologías de la información y comunicaciones y gestión del conocimiento.

5.2 Brindar asesoramiento inicial y luego capacitación especializada periódicamente, dirigidos al personal de **LA MUNICIPALIDAD** y de **LA SUNAT** que desempeña labores en el Centro MAC de Ventanilla, considerándose el fortalecimiento de competencias y el concepto de mejora continua para la sostenibilidad del proceso de Mejor Atención al Ciudadano; en tal contexto, apoya en la selección y capacitación de los profesionales y técnicos que integren el equipo de **LA MUNICIPALIDAD** que conduce el Centro MAC de Ventanilla.

5.3 Autorizar a **LA MUNICIPALIDAD** y a **LA SUNAT**, con la suscripción del presente convenio tripartito y a título gratuito, el uso de la marca "MAC". Dicho uso se realizará

conforme a lo previsto en los lineamientos y directivas que la SGP de **LA PCM** dicta para su adecuado empleo, bajo las normas de propiedad intelectual aplicables.

5.4 Facilitar los lineamientos y orientaciones para el manejo de la estrategia comunicacional del Centro MAC en la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, a través del coordinador institucional de **LA MUNICIPALIDAD**.

5.5 Realizar labores de monitoreo y evaluación del funcionamiento del Centro MAC de Ventanilla, visitas coordinadas o inopinadas, con el objetivo principal de velar por el mantenimiento de los estándares de calidad en todos los procesos que se cumplan en el Centro MAC de Ventanilla.

5.6 Conducir el Grupo de Trabajo Multisectorial – GTM o espacio de coordinación que haga sus veces, a fin de facilitar las decisiones y compromisos de todas las partes que intervienen en el funcionamiento de los centros MAC a nivel nacional.

5.7 Apoyar a **LA MUNICIPALIDAD** y a **LA SUNAT** en la elaboración del plan de difusión del Centro MAC de Ventanilla y los servicios públicos que se brindará a la población.

CLÁUSULA SEXTA: COMPROMISOS DE LA MUNICIPALIDAD

LA MUNICIPALIDAD se compromete a:

6.1 Observar cabalmente los criterios técnicos, normas y disposiciones establecidas para el funcionamiento de la estrategia Mejor Atención al Ciudadano, así como aquellas disposiciones específicas que son establecidas por la SGP para el eficaz funcionamiento del Centro MAC de Ventanilla.

6.2 Ejecutar una gerencia y/o administración eficiente del Centro MAC de Ventanilla, gestionando los recursos presupuestales necesarios para garantizar el funcionamiento y sostenibilidad del Centro MAC de Ventanilla, según los modelos y estándares oficiales establecidos por la SGP de **LA PCM**.

6.3 Planificar, programar e incluir en su presupuesto anual los recursos específicos destinados a la cobertura de los gastos operativos y de funcionamiento del Centro MAC de Ventanilla, a efectos de garantizar su eficiente y eficaz funcionamiento.

6.4 Dar sostenibilidad al equipo técnico que mantendrá coordinación permanente con la SGP de **LA PCM;** asegurando las condiciones operativas al personal a cargo de la administración, coordinación y supervisión de los sistemas de información, así como la recepción y orientación de los ciudadanos, teniendo como base lo establecido en el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano.

6.5 Conforme al Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano, garantizar la adecuada selección y capacidad técnica de los servidores asignados para la prestación de servicios en el Centro MAC de Ventanilla, promoviendo el constante fortalecimiento de capacidades por parte de los mismos.

6.6 Gestionar de modo directo y coordinar con las entidades que participen en la prestación de servicios en el Centro MAC de Ventanilla, las acciones necesarias para la correcta provisión de dichos servicios a cargo de cada entidad y el óptimo funcionamiento del Centro MAC de Ventanilla, en observancia de los estándares de la estrategia Mejor Atención al Ciudadano.

6.7 Impulsar y fomentar la incorporación de nuevas entidades de los diferentes niveles de gobierno, a fin de extender la oferta de servicios en el Centro MAC de Ventanilla, según la demanda y requerimientos de los ciudadanos de la jurisdicción de **LA MUNICIPALIDAD**, considerándose éstos últimos como eje central de la evolución funcional del Centro MAC de Ventanilla.

6.8 Proporcionar y mantener en óptimo funcionamiento el equipamiento tecnológico (equipos informáticos, sistema de administración de cola, conexiones de red), así como los bienes muebles y demás servicios del local, asegurando los servicios básicos con los que debe contar el Centro MAC de Ventanilla para su buen funcionamiento; para este fin, se aprueba un plan de mantenimiento anual de conformidad con el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano.

6.9 Brindar oportunamente los suministros y material de difusión necesarios que respondan a la estrategia comunicacional coordinada con la SGP de **LA PCM**, para el funcionamiento eficiente del Centro MAC de Ventanilla.

6.10 Revisar trimestralmente e informar a la SGP de **LA PCM**, sobre la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad previsto en el Manual de Calidad en el Centro MAC de Ventanilla, a partir de la información cualitativa y cuantitativa que se genere diariamente, elaborándose y conservándose un acta de dicha revisión, tomando como base los criterios siguientes:

a) Nivel de satisfacción del ciudadano.
b) Registros y resultados de las auditorías.
c) Nivel de conformidad en los servicios.
d) Acciones preventivas, correctivas y de mejora a ser implementadas.

6.11 Implementar las recomendaciones realizadas por la SGP de **LA PCM** como consecuencia de su labor de monitoreo, supervisión y evaluación establecidos en el convenio tripartito.

6.12 Promover la simplificación administrativa en los servicios que se brinden en el Centro MAC de Ventanilla, que coadyuven a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, en coordinación con la SGP de **LA PCM**.

6.13 Aprobar un plan de contingencia para casos de emergencia, peligro, hechos delictivos, caídas de redes o cualquier contingencia que ponga en riesgo a los usuarios o trabajadores y/o afecte el normal funcionamiento del Centro MAC de Ventanilla.

6.14 Mantener comunicación permanente con los funcionarios de las entidades acreditadas en el centro MAC de Ventanilla, según sea el caso.

6.15 Participar en el Grupo GTM o el espacio de coordinación que se establezca, según convocatorias de la SGP de **LA PCM**.

CLÁUSULA SÉTIMA: COMPROMISOS DE LA SUNAT

LA SUNAT, se compromete a:

7.1 Conocer y dar cumplimiento cabal a todas las normas y disposiciones generales que en materia de la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano, establezca la SGP de **LA PCM**.

7.2 Brindar eficazmente los servicios que le corresponden como entidad en los módulos de atención asignados.

7.3 Observar las disposiciones específicas de la entidad responsable de la administración o gerenciamiento del Centro MAC de Ventanilla, manteniendo comunicación constante con la misma, a través de los servidores respectivos, para el óptimo funcionamiento de la plataforma. En esta línea de acción, **LA SUNAT** contribuye dentro de sus capacidades con los medios, servicios o acciones pertinentes para el óptimo funcionamiento de sus módulos de atención asignados, e incluso podrá brindar el apoyo, si fuese el caso, a las demás entidades, en el marco de la normatividad presupuestal.

7.4 Asumir la cobertura de las remuneraciones y demás obligaciones laborales correspondientes a su personal profesional, técnico u operativo asignado para la prestación de servicios en el Centro MAC de Ventanilla. Es de absoluta responsabilidad de **LA SUNAT**, planificar y programar anualmente el presupuesto destinado al cumplimiento de dichas obligaciones, con el fin de garantizar la presencia de su personal y el funcionamiento ininterrumpido de los servicios brindados en el Centro MAC de Ventanilla.

7.5 **LA SUNAT** se compromete a contar con personal de relevo para el reemplazo a la brevedad posible de sus servidores que se puedan ausentar en el Centro MAC de Ventanilla, por razones de salud, fuerza mayor, temas laborales, separación por mala conducta, u otras contingencias que se presenten.

7.6 Garantizar que el personal asignado al Centro MAC de Ventanilla para la prestación del servicio, cuente con las competencias necesarias para brindar un servicio de calidad, respete los protocolos de atención establecidos, verificando el constante fortalecimiento de capacidades, siendo requisito primordial cumplir con lo establecido expresamente en el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano. Asimismo, el personal asignado será responsable del esmerado control y cuidado del equipamiento que tiene a su cargo.

7.7 Operar dentro del horario y condiciones de atención generales establecidos por la SGP de **LA PCM** para el Centro MAC de Ventanilla, así como dentro de las pautas operativas específicas indicadas por el coordinador de dicha plataforma. Cuando de la demanda de servicios ofrecidos por **LA SUNAT**, se desprenda la necesidad de modificar el horario de atención fijado, dicha acción se ejecutará previa coordinación con la SGP de **LA PCM** a través del Coordinador del Centro MAC de Ventanilla.

7.8 Cuando de la demanda de servicios por parte de la población usuaria, se determine la necesidad de ampliar los servicios que son prestados o incluir nuevos servicios, **LA SUNAT** podrá proponer a través del Coordinador del Centro MAC de Ventanilla, a la SGP de **LA PCM**, las modificaciones del caso, en observancia de lo establecido en el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y las normas aplicables a la materia.

7.9 Proporcionar a la SGP de **LA PCM**, a través de la administración del Centro MAC de Ventanilla, la información cualitativa, cuantitativa y demás que sea requerida, relacionada con la gestión y los procesos relacionados a la prestación de servicios en la plataforma MAC. La gestión de la información permitirá asegurar la mejora continua del Centro MAC de Ventanilla y la calidad de los estándares establecidos, por lo que deberá ser facilitada de manera oportuna, según lo requiera la SGP de **LA PCM**.

7.10 Participar a través de los directivos designados, en las reuniones que sean convocadas a nivel de plataforma por el Coordinador del Centro MAC de Ventanilla, y

a nivel de supervisión por la SGP de **LA PCM** en el Grupo GTM o espacio de coordinación que haga sus veces.

CLÁUSULA OCTAVA: DEL FINANCIAMIENTO

Conforme a la normatividad presupuestal vigente, los gastos que se deriven de los compromisos asumidos en el presente instrumento por **LA PCM,** se financian con cargo a las metas operativas del presupuesto aprobado a la SGP de **LA PCM**; y, los gastos que se deriven de los compromisos asumidos por **LA SUNAT** y **LA MUNICIPALIDAD** se financian con cargo a los recursos presupuestales aprobados en sus respectivos pliegos presupuestales.

CLÁUSULA NOVENA: DE LA VIGENCIA

El convenio tripartito tendrá una vigencia de cinco (5) años computados a partir de su fecha de suscripción y está sujeto a un mecanismo de renovación automática por otro periodo igual, salvo que alguna de las partes comunique por escrito su voluntad de no renovar el mismo con una antelación de noventa (90) días calendario a la fecha del vencimiento del plazo antes indicado. La comunicación de no renovación no impide la continuidad de las actividades que se estuvieran desarrollando hasta el vencimiento del plazo antes indicado.

CLÁUSULA DÉCIMA: DE LA BUENA FE DE LAS PARTES

Las partes celebrantes declaran que en la negociación, elaboración y celebración del convenio tripartito no ha mediado dolo, error, coacción o vicio alguno que pudiera invalidarlo.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: LIBRE ADHESIÓN, SEPARACIÓN Y CAUSALES DE RESOLUCIÓN

Las partes declaran que concurren al convenio tripartito por libre adhesión y en igual sentido podrán separarse del mismo, acorde a las normas de la Ley del Procedimiento Administrativo General. El derecho a la libre separación se ejercerá sin expresión de causa y deberá ser comunicado por la parte que haya decidido separarse con una anticipación no menor de treinta (30) días hábiles.

Adicionalmente y antes de su vencimiento, el convenio tripartito podrá ser resuelto por las partes en forma unilateral o de común acuerdo, en los siguientes casos:

Unilateralmente:

11.1 Por incumplimiento de alguna de las partes respecto a los compromisos estipulados en el presente instrumento; opera previo requerimiento de la parte afectada, a la(s) entidad(es) responsable(s) del hecho en cuestión, y sin que medie solución dentro de los plazos que se hubieren conferido, para lo cual se remitirá comunicación por escrito, en un plazo no mayor de cuarenta y cinco días (45) hábiles, computados desde el vencimiento del término otorgado para la superación de la infracción incurrida.

11.2 A solicitud de cualquiera de las partes, previa expresión de causa debidamente fundamentada, dirigida a la SGP de **LA PCM**, y con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario a la fecha de resolución propuesta. En este caso, la

solicitud de resolución del convenio tripartito no impide la continuidad de las actividades que se estuvieran desarrollando hasta la fecha en que surta efecto la resolución.

11.3 Por causa de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, que no permita que una de las partes continúe cumpliendo cualquiera de las obligaciones contraídas. En este caso, la parte que demanda la resolución contractual deberá proponer un plazo para que surta efecto la resolución, el cual será aceptado por la SGP de **LA PCM**, quedando aquella exenta de cualquier responsabilidad a partir de la fecha en que se produzca la resolución.

De común acuerdo:

11.4 Por mutuo acuerdo, en los plazos y términos que establezcan las partes, contemplándose un plazo de vigor no menor a (45) días calendario respecto a la fecha de resolución prevista. En este caso, los efectos del convenio tripartito cesan en la fecha de resolución convenida por las partes.

11.5 La resolución administrativa del presente convenio tripartito no enerva las acciones civiles o penales a que hubiera lugar.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: DE LA COORDINACIÓN

Con la finalidad de mantener una adecuada coordinación para la ejecución y cumplimiento de las cláusulas del convenio tripartito, cada una de las partes designa coordinadores, conforme al detalle siguiente:

Por **LA PCM**: Dos (2) representantes de la SGP, un supervisor a nivel de gestión de la estrategia y un supervisor operativo.

Por **LA MUNICIPALIDAD**: Un representante institucional quien coordinará con la SGP de **LA PCM**, a nivel del GTM y un Coordinador del Centro MAC de Ventanilla, pudiendo ser el mismo funcionario en ambos casos, a criterio de **LA MUNICIPALIDAD**.

Por **LA SUNAT:** Un representante institucional quien coordinará con la SGP de **LA PCM**, a nivel del GTM, y un representante de la Intendencia Lima.

Las **PARTES** designarán, mediante resolución y/o documento escrito, a sus representantes en un plazo máximo de cinco (5) días calendario, contados desde la suscripción del convenio tripartito.

Los representantes antes designados se reunirán las veces que resulte necesario a solicitud de la SGP de **LA PCM** en el nivel nacional u otros niveles operativos, así como a requerimiento de la autoridad que administra el Centro MAC de Ventanilla.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: DE LAS MODIFICACIONES

Las partes de mutuo acuerdo podrán modificar o ampliar el contenido del convenio tripartito, mediante la suscripción de la respectiva adenda, la cual deberá ser suscrita por los representantes legales de cada una de las entidades, bajo la misma modalidad y formalidad del presente documento, y formará parte integrante del mismo.

CLAUSULA DÉCIMO CUARTA: DEL DOMICILIO Y NOTIFICACIONES

Para los efectos del convenio tripartito, las partes ratifican el domicilio indicado en la parte introductoria del presente instrumento. Cualquier variación del mismo deberá ser puesta en conocimiento de la(s) otra(s) parte(s) mediante comunicación escrita, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario. Toda comunicación, aviso o notificación que se cursen las partes, surtirá efectos si son efectuados en los domicilios señalados en la parte introductoria del convenio tripartito.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

De producirse alguna discrepancia o controversia relacionada con la interpretación, ejecución o eventual incumplimiento del presente instrumento, las partes se comprometen en brindar sus mejores esfuerzos para resolver la misma, mediante trato directo con la finalidad de lograr una solución armoniosa, la que debidamente formalizada constará en la adenda respectiva y será parte integrante del convenio tripartito.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: DISPOSICIONES FINALES

Las partes declaran conocer el contenido y alcance de todas y cada una de las cláusulas del convenio tripartito y se comprometen a respetarlas de acuerdo a las reglas de la buena fe y común intención, señalando que no media vicio o error que pueda invalidarlo.

En señal de conformidad con todo lo estipulado en el presente documento, las partes, firman el presente convenio tripartito en señal de conformidad en tres (03) originales de igual valor, a los 27 días del mes de JUL de 2016.

MANUEL GUSTAVO MESONES CASTELO
Secretario General
Presidencia del Consejo de Ministros

OMAR ALFREDO MARCOS ARTEAGA
Alcalde
Municipalidad Distrital de Ventanilla

VÍCTOR MARTIN RAMOS CHÁVEZ
Superintendente Nacional
SUNAT