

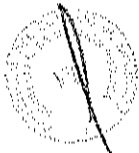
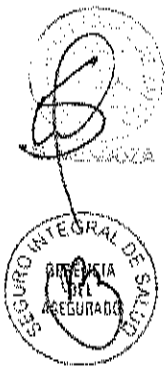
**CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE  
MINISTROS Y EL SEGURO INTEGRAL DE SALUD**

Conste por el presente documento, el Convenio 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 N° 122-2015-PCM; de otro lado, el SEGURO INTEGRAL DE SALUD, en adelante el SIS, con RUC N° 20505208626, con domicilio legal en la Calle Carlos Gonzáles N° 212, Urbanización Maranga, Distrito de San Miguel, Provincia y Departamento de Lima debidamente representado por su Jefe, señor JULIO SEGUNDO ACOSTA POLO, identificado con DNI N° 08089805, designado mediante Resolución Suprema N° 025-2015-SA. Toda referencia en relación a los intervinientes en la suscripción del Convenio, se entenderá como LAS PARTES.

El presente Convenio de Cooperación Interinstitucional, 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.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, aprobado por el Decreto Supremo N° 304-2012-EF.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley de Presupuesto del Sector Público vigente.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2014-SA.
- Decreto Legislativo N° 1163, Decreto Legislativo que aprobó Disposiciones para el Fortalecimiento del Seguro Integral de Salud.
- 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, que aprobó el Reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, que aprobó el 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 creó el Centro Mejor Atención al Ciudadano en el marco de la estrategia MAC y el Portal Mejor Atención al Ciudadano.
- Decreto Supremo N° 011-2011-SA, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud y su modificatoria aprobada por el Decreto Supremo N° 002-2016-SA.
- Decreto Supremo N° 030-2014-SA, que aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1163, que aprobó Disposiciones para el Fortalecimiento del Seguro Integral de Salud.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2012-PCM-SGP, que aprobó el Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano.
- Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que aprobó la Estrategia para la Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprobó el Manual para Mejorar la Atención Ciudadana en las Entidades de la Administración Pública.



## 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 El SIS es un Organismo Público Ejecutor, adscrito al Ministerio de Salud, cuenta con personería jurídica de derecho público interno, autonomía técnica, funcional, económica, financiera y administrativa, y se constituye en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) pública, en virtud de lo dispuesto en el artículo 7 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2014-SA, con las funciones de recibir, captar y/o gestionar fondos para la cobertura de las atenciones de salud o que oferten cobertura de riesgos de salud, bajo cualquier modalidad.



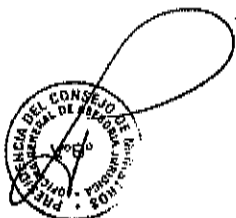
## CLÁUSULA TERCERA: ANTECEDENTES

- 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 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

- 4.1 La suscripción del presente convenio tiene por objeto establecer los mecanismos y procedimientos de cooperación interinstitucional entre la PCM y el SIS, para contribuir al fortalecimiento general del proceso de modernización de la gestión pública, en el componente



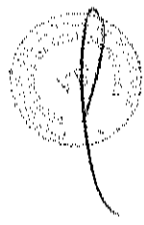
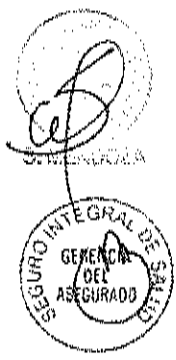
específico de la reforma del servicio público, a través de la participación en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, que opera en el ámbito de la jurisdicción de Lima Norte.

- 4.2 El presente convenio se suscribe en concordancia con los objetivos institucionales y disponibilidad presupuestal de las partes intervinientes, para participar en el Centro MAC antes mencionado y regular las condiciones específicas de su operación y sostenibilidad.

CLÁUSULA QUINTA: COMPROMISOS DE LA PCM

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

- 5.1 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.
- 5.2 Brindar asesoramiento y asistencia técnica al SIS, para el desarrollo de las acciones administrativas y decisiones de gestión que permitan operar en el centro MAC de Lima norte con criterios de calidad, recursos humanos eficientes, tecnologías de la información y comunicaciones, y gestión del conocimiento.
- 5.3 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, según corresponda y en el marco de la Modernización de la Gestión Pública.
- 5.4 Brindar asesoramiento inicial y luego capacitación especializada, dirigidos al personal del SIS que desempeña labores en el Centro MAC Lima norte, 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 capacitación de los profesionales y técnicos que integren el equipo del SIS que se desempeña en dicho centro.
- 5.5 Autorizar al SIS con la suscripción del presente convenio 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.
- 5.6 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.
- 5.7 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 Región, considerándose éstos últimos como eje central de la evolución funcional del Centro MAC.
- 5.8 Facilitar los lineamientos y orientaciones para el manejo de la estrategia comunicacional del Centro de Atención de Lima Norte, a través del coordinador institucional.
- 5.9 Realizar labores de monitoreo, supervisión 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, y la gestión de la retroalimentación al SIS de la información que corresponda.
- 5.10 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.
- 5.11 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.



- 5.12 Mantener comunicación permanente con los funcionarios y personal del SIS acreditados en el Centro MAC, según sea el caso.
- 5.13 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.
- 5.14 Apoyar en la elaboración del plan de difusión del Centro MAC y los servicios públicos que se brindará a la población.

**CLÁUSULA SEXTA: COMPROMISOS DEL SIS**

Por el presente convenio el SIS se compromete a:



- 6.1 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.
- 6.2 Cumplir eficazmente los servicios que corresponden a su entidad en los módulos de atención asignados.
- 6.3 Observar las disposiciones específicas en el gerenciamiento del Centro MAC, manteniendo comunicación constante con la SGP-PCM, a través de los servidores respectivos, para el óptimo funcionamiento de la plataforma. En esta línea de acción, el SIS 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.
- 6.4 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 del SIS, 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.
- 6.5 El SIS 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.
- 6.6 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.
- 6.7 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 el SIS, 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.
- 6.8 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, el SIS podrá proponer a través del Coordinador del Centro MAC, a la SGP-PCM, las adecuaciones del caso, en observancia de lo establecido en la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano y las normas aplicables a la materia.
- 6.9 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.

6.10 Participar a través de sus funcionarios 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 SETIMA: 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 el SIS se financian con cargo a los recursos presupuestales aprobados en su respectivo pliego presupuestal.



#### CLÁUSULA OCTAVA: DE LA VIGENCIA

El presente convenio 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 NOVENA: DE LA BUENA FE DE LAS PARTES

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

#### CLÁUSULA DÉCIMA: LIBRE ADHESIÓN, SEPARACIÓN Y CAUSALES DE RESOLUCIÓN

Las partes declaran que concurren al presente convenio 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 podrá ser resuelto por las partes en forma unilateral o de común acuerdo, en los siguientes casos:

Unilateralmente:

10.1 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.

10.2 A solicitud de cualquiera de las partes, previa comunicación escrita 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 no impide la continuidad de las actividades que se estuvieran desarrollando hasta el vencimiento del plazo antes indicado.

10.3 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:

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

#### CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: DE LA COORDINACIÓN

Con la finalidad de mantener una adecuada coordinación para la ejecución y cumplimiento de las cláusulas del presente convenio, 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 el SIS: Dos (2) representantes de la Gerencia del Asegurado, uno que coordinará con la SGP-PCM, a nivel de Grupo de Trabajo Multisectorial, y el otro que coordinará la operatividad en el Centro MAC, pudiendo ser un solo representante para las dos actividades a criterio del SIS.

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

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.

#### CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: DE LAS MODIFICACIONES

Las partes de mutuo acuerdo podrán modificar o ampliar el contenido del presente convenio, 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 TERCERA: DEL DOMICILIO Y NOTIFICACIONES

Para los efectos del presente convenio, 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 CUARTA: DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las partes declaran expresamente que el presente convenio 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.



CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: DISPOSICIONES FINALES

Las partes declaran conocer el contenido y alcance de todas y cada una de las cláusulas de este convenio 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 en señal de conformidad en dos (02) originales de igual valor, a los .....12..... días del mes de .....Julio..... de 2016.



*[Handwritten signature of Manuel Gustavo Mesones Castelo]*

**MANUEL GUSTAVO MESONES CASTELO**  
Secretario General  
Presidencia del Consejo de Ministros

MINISTERIO DE SALUD  
Seguro Integral de Salud

*[Handwritten signature of Julio Segundo Acosta Polo]*

**JULIO SEGUNDO ACOSTA POLO**  
Jefe  
Seguro Integral de Salud

*[Handwritten signature]*  
S. MENDOZA

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*