



SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA



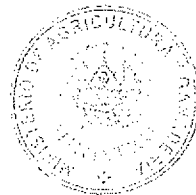
MINISTERIO
DE AGRICULTURA
Y GANADERÍA



SECRETARÍA DE
INNOVACIÓN

**CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE
LA SECRETARIA DE INNNOVACIÓN DE LA
PRESIDENCIA
Y
EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA**

**PARA LA CONTRATACIÓN DE CALL CENTER PARA
ATENDER CONSULTAS Y RECLAMOS CON
RELACIÓN A LA ENTREGA DE PAQUETES
ALIMENTARIOS POR PARTE DE LA PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA EN EL MARCO DE LA
PANDEMIA POR COVID-19.**



Santa Tecla, La Libertad, 02 de mayo de 2020.-





SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA

NOSOTROS: VLADIMIR ROBERTO HANDAL MONTERROSA, de _____ años de edad, _____, del domicilio de _____, departamento de _____ portador de mi Documento Único de Identidad número _____, actuando en mi carácter de Secretario de Innovación de la Presidencia, institución del domicilio de San Salvador, departamento de San Salvador, en adelante **“SECRETARÍA DE INNOVACIÓN”**, personería que compruebo con los siguientes documentos: a) El acuerdo ejecutivo número seis del día dos de junio de dos mil diecinueve, el cual aparece publicado en el ejemplar del Diario Oficial número ciento uno, tomo cuatrocientos veintitrés de ese mismo día, mes y año, emitido por el señor Presidente de la República Nayib Armando Bukele Ortiz y del que consta que fui nombrado Secretario de Innovación de la Presidencia; y, b) Las facultades conferidas por el artículo cincuenta y tres “k” de las Reformas al Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, en las que consta mi facultad para realizar este tipo de convenios; y por otra parte **PABLO SALVADOR ANLIKER INFANTE**, de _____ años de edad, _____, del domicilio de _____, departamento de _____, portador de mi Documento Único de Identidad número _____, actuando en mi carácter de Ministro de Agricultura y Ganadería, institución del domicilio de Santa Tecla, en adelante **“MAG”**, personería que compruebo con los siguientes documentos: a) El acuerdo ejecutivo número uno del día uno de junio de dos mil diecinueve, el cual aparece publicado en el ejemplar





del Diario Oficial número cien, tomo cuatrocientos veintitrés de ese mismo día, mes y año, emitido por el señor Presidente de la República SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA Nayib Armando Bukele Ortiz y del que consta que fui nombrado Ministro de Agricultura y Ganadería; y, b) La certificación del acta de las doce horas del día uno de junio de dos mil diecinueve, que aparece en el Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos que lleva la Presidencia de la República, de la que se advierte que fui juramentado como acto previo a la toma de posesión del cargo de Ministro de Agricultura y Ganadería, certificación expedida por el Licenciado Conan Tonathiú Castro en su carácter de Secretario Jurídico de la Presidencia de la República de El Salvador, el día tres del mismo mes y año, por lo que me encuentro facultado para suscribir documentos como el presente.

CONSIDERANDOS:

- I. Que por medio del Decreto Legislativo N° 593, de fecha catorce de marzo de dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N° 52, Tomo N° 426, de fecha catorce de marzo de dos mil veinte, el cual fue prorrogado mediante Decreto Legislativo No. 634, de fecha 30 de abril de 2020, publicado en el Diario Oficial No. 87, tomo No. 427, de esa misma fecha, el cual entra en vigencia el día dos de mayo del corriente año y fenecerán sus efectos el día dieciséis de mayo de dos mil veinte, la Asamblea Legislativa declaró Estado de Emergencia Nacional, Estado de Calamidad Pública y Desastre Natural en todo el territorio de la República, dentro del marco establecido en la Constitución, a raíz de la Pandemia COVID-19, el cual, en su artículo trece autoriza la realización de contrataciones directas para la prevención, tratamiento, contención y atención de la pandemia bajo lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración.

PSA



21





SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA

- II. pública (LACAP).
- III. Que mediante Decreto Legislativo N° 611, de fecha veintinueve de marzo de dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N° 65, Tomo N° 426, de fecha veintinueve de marzo de dos mil veinte, la Asamblea Legislativa decretó la Ley de Restricción Temporal de Derechos Constitucionales concretos para Atender la Pandemia COVID-19, a fin de controlar de manera eficiente el inminente impacto sanitario que afrontaría el país.
- IV. Que de conformidad al artículo 25 de la Ley de Protección Civil, habiéndose decretado el Estado de Emergencia Nacional, el Presidente de la República es la autoridad máxima en la ejecución de los planes de contingencia y mitigación, por lo que le corresponde al Órgano Ejecutivo, la implementación de medidas para suplir no solo las necesidades alimenticias de la población, sino que además garantizar que puedan sobrellevar la cuarentena domiciliar y con ello proteger su salud.
- V. Que pueden realizarse procesos de contratación directa siguiendo los “Lineamientos Generales de Contratación Directa por Estado de Emergencia Nacional Decretado por la Pandemia COVID-19” con base en los artículos 7 literales b) e i) de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración pública (LACAP) y 3 inciso segundo literal h) del Reglamento de la citada Ley.
- VI. Que por mandato Presidencial se realizará la distribución y entrega de paquetes de alimentos para las familias afectadas por la emergencia del COVID-19, la logística comprende entregar paquetes alimenticios casa por casa a las familias salvadoreñas, iniciando por las zonas más





SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA

afectadas ante la pandemia, manteniendo el número telefónico 929, para reclamos o denuncias.

- VII. Que surge la necesidad de realizar la contratación de forma directa del servicio de Call Center para recibir de manera rápida y oportuna las denuncias y reclamos sobre el proceso de entrega de los paquetes alimenticios proporcionados por la Presidencia de la República.

POR TANTO, con base en los considerandos que anteceden, acordamos suscribir el presente instrumento; el cual se registrá por las cláusulas siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO.

El presente Convenio tiene por objetivo establecer los mecanismos de cooperación entre la Secretaría de Innovación y el Ministerio de Agricultura y Ganadería para la contratación del servicio de siete (7) Call Center, quienes serán los encargados de recibir las consultas o reclamos, de todos aquellos que fueron o no beneficiarios, de la entrega de Paquetes Alimentarios por parte de la Presidencia de la República en el marco de la pandemia de COVID-19.

La Secretaria de Innovación de la Presidencia es la encargada de solicitar el proceso de contratación a los Call Center que operan en nuestro en país y que cumplen con los requerimientos necesarios para alcanzar el objetivo establecido por la Presidencia de la República en la entrega de los paquetes alimentarios".





SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA

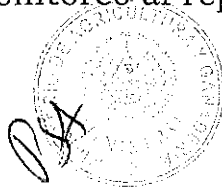
CLÁUSULA SEGUNDA: COMPROMISOS DE LAS PARTES

De la Secretaría de Innovación:

- a) Establecer las condiciones y especificaciones técnicas que deben cumplir los call center sujetos a contratación directa e informar al Ministerio de Agricultura y Ganadería los call center que tienen experiencia y capacidad instalada para atender la emergencia;
- b) Establecer fecha de inicio para la recepción de denuncias o reclamos, además del horario por el cual se registrarán los call center y el número mínimo de agentes laborando de manera diaria;
- c) Solicitar a los call center que resulten contratados un reporte periódico del flujo de llamadas, los cuales servirán para determinar la necesidad de subir, mantener o bajar la cantidad de agentes;
- d) Cualquier otra que pueda identificarse en el futuro que coadyuve a la implementación exitosa del convenio.

Del MAG:

- a) Cumplir lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública para la contratación directa de siete (7) call center, siguiendo los parámetros proporcionados por Secretaría de Innovación, además de cumplir con lo establecido en los “Lineamientos Generales de Contratación Directa por Estado de Emergencia Nacional Decretado por la Pandemia COVID-19” brindados por la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (UNAC);
- b) Dar seguimiento y monitoreo al reporte generado por los Call Center,



[Firma manuscrita]



los cuales servirán para determinar la necesidad de subir, mantener o

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA

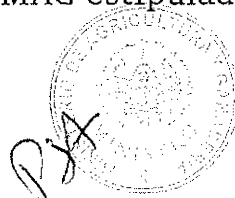
- c) bajar la cantidad de agentes a solicitud de Secretaria de Innovación.
- d) Ejecutar a través de la Oficina de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (OACI) las compras de los servicios para el cumplimiento del objetivo del presente convenio.
- e) Cualquier otra que pueda identificarse en el futuro que coadyuve a la implementación exitosa del convenio.

CLÁUSULA TERCERA. DISPONIBILIDAD FINANCIERA.

La ejecución del presente convenio, queda sujeta a la disponibilidad presupuestaria que fuere autorizada por el Ministerio de Hacienda a la Ministerio de Agricultura y Ganadería a través del FONDO DE PROTECCIÓN CIVIL, PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE DESASTRES (FOPROMID) o de cualquier otra fuente de financiamiento que indique y disponga el Ministerio de Hacienda, delimitando la responsabilidad del MAG a dicha disponibilidad financiera y/o presupuestaria.

CLÁUSULA CUARTA: CARGO ADICIONAL.

Para el cumplimiento del presente convenio es necesaria la contratación por parte del Ministerio de Agricultura y Ganadería del servicio de conexión proporcionado por la empresa **CLARO EL SALVADOR** para el funcionamiento del número 929 designado para recepción de llamadas, el cual tiene un costo de **TREINTA Y CINCO MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$35,000.00)** de conformidad a la letra c) de las obligaciones del MAG estipuladas en la cláusula segunda.





SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA

CLÁUSULA QUINTA: DE LAS COMUNICACIONES.

Toda comunicación entre las partes se hará por escrito a las direcciones que a continuación se detallan:

- **Del MAG**

Dirección: Final 1ª. Avenida Norte, 13 Calle Oriente y Avenida Manuel Gallardo, Santa Tecla, La Libertad

Teléfono:

Correo electrónico:

- **De la Secretaría de Innovación**

Dirección: Alameda Doctor Manuel Enrique Araujo, número 5,500, San Salvador

Teléfono: 2248-9608

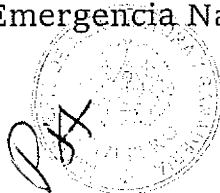
Correo electrónico: handal@presidencia.gob.sv

CLÁUSULA SEXTA: PUBLICIDAD Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El presente Convenio y los documentos e información que derivan del mismo, serán públicos y éstos podrán compartirse conforme a la Ley de Acceso a la Información Pública.

CLÁUSULA SEPTIMA: MODIFICACIONES

El presente Convenio podrá modificarse por escrito a través de adenda, previo acuerdo entre las partes, con las mismas formalidades de este instrumento y conforme lo demanden las actividades y necesidades que se generen en el Marco de la Emergencia Nacional por COVID-19.





SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA

Toda modificación deberá ser solicitada por escrito por la máxima autoridad de las entidades suscriptoras, antes del vencimiento del plazo del presente Convenio con el detalle de éstas.

CLÁUSULA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Las controversias o diferencias que surjan de la interpretación, ejecución o aplicación del presente Convenio, serán resueltas por las entidades suscriptoras de común acuerdo, mediante trato directo, a través de sus representantes legales o delegados específicos que se designen para ello, quienes deberán alcanzar las soluciones legales y convenientes para ambas instituciones.

CLÁUSULA NOVENA: PLAZO, VIGENCIA Y TERMINACIÓN

El plazo de vigencia del presente convenio será por un período mínimo de quince días (15) para cada una de las empresas que presten su servicio, el cual podrá prorrogarse hasta un máximo de noventa días (90), el cual se fijará de común acuerdo por las partes y estará sujeto a la necesidad que reflejen los informes brindados por los Call Center.

En fe de lo anterior, por estar redactado conforme a nuestras voluntades y mandatos, firmamos el presente Convenio en dos ejemplares originales de igual valor y tenor, debiendo quedar un ejemplar en poder de cada una de las partes que lo suscribimos. En la ciudad de Santa Tecla, a los dos días del mes mayo de dos mil veinte.

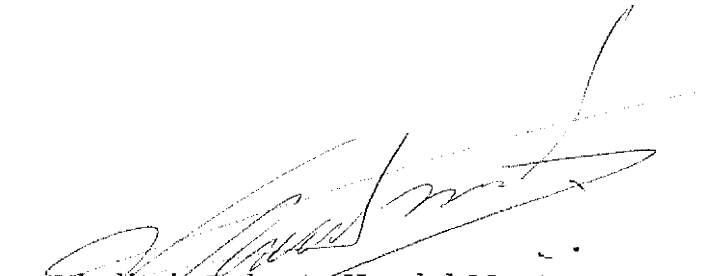









SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA


Vladimir Roberto Handal Monterrosa
**Secretario de Innovación de la
Presidencia**




Pablo Salvador Anliker Infante
**Ministro de Agricultura y
Ganadería**



