



**Resolución de Secretaría de Gestión Pública
N° 002 -2021-PCM/SGP**

Lima, 25 de marzo de 2021

VISTO:

El Informe N° D000007-2021-PCM/SSCAC de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2019-PCM se aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos; cuyo artículo 11 define a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC como la única plataforma del Estado que, a través de accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixto, brinda múltiples servicios de información, orientación, atención de trámites, reclamaciones u otros servicios del Estado, incluyendo los que resulten de la prestación de servicios por instituciones privadas, según corresponda, a fin de asegurar una atención de calidad a las personas naturales y jurídicas;

Que, en concordancia con lo anterior, el artículo 17 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, estipula que el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC es un canal de atención presencial de la Plataforma MAC, en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano;

Que, de acuerdo al TUO del Decreto Legislativo N° 1211 y su Reglamento, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros es responsable de normar, conducir, diseñar, administrar, implementar y operar a nivel nacional la Plataforma MAC en sus diversos canales de atención, así como de supervisar y evaluar el funcionamiento de la misma;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-PCM, se declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por la existencia del COVID-19; por el plazo de noventa (90) días calendario, posteriormente prorrogada por los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA y N° 009-2021-PCM;

Que, en ese sentido, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2020-PCM/SGP se aprueba el "Protocolo para la operación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC ante el COVID – 19", a fin de prevenir y evitar la transmisión del COVID-19 en la atención de los servicios brindados a la ciudadanía que acude a los Centros MAC;

Que, posteriormente, con el Decreto Supremo N° 036-2021-PCM, se prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado por Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, prorrogado por los Decretos Supremos N° 201-2020-PCM y N° 008-2021-PCM;

Que, mediante Decreto Supremo N° 046-2021-PCM, se modifica el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 036-2021-PCM, y se establece los criterios de inmovilización social obligatoria de todas las personas en sus domicilios según el nivel de alerta por provincia y departamento;

Que, la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA aprueba el Documento Técnico “Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS CoV-2”; que tiene como finalidad contribuir con la disminución de riesgo de transmisión de la COVID-19 en el ámbito laboral, implementando lineamientos generales para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición;

Que, en este contexto, resulta necesario emitir un nuevo protocolo para la operación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC frente al COVID-19, a fin de que sus disposiciones se adecúen a las normas vigentes que contribuyan a continuar brindando atención a la ciudadanía bajo el cumplimiento de medidas de bioseguridad que salvaguarden su salud y aseguren la mejor atención de los servicios que requieran, lo que conlleva a dejar sin efecto la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2020-PCM/SGP;

Que, de otro lado, la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1497 establece que las entidades del Poder Ejecutivo disponen la conversión de los procedimientos administrativos a iniciativa de parte y servicios prestados en exclusividad que se encuentran aprobados a la entrada en vigencia de dicho Decreto Legislativo, a fin que puedan ser atendidos por canales no presenciales, con excepción de aquellos que demanden la realización de diligencias en las que se requiera de manera obligatoria la concurrencia del administrado y de aquellos que forman parte de la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano – MAC; hasta el 31 de diciembre de 2021, plazo prorrogado por el Decreto Supremo N° 205-2020-PCM;

Que, en consecuencia, resulta necesario articular dicho marco normativo con las disposiciones que regulan la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano, a efectos de precisar que las entidades del Poder Ejecutivo a cargo de los procedimientos administrativos a iniciativa de parte y los servicios prestados en exclusividad, que forman parte de la Plataforma MAC, deben desarrollar las actividades necesarias para su conversión a la atención a través de canales no presencial, a fin de optimizar y simplificar su prestación, sin perjuicio de su prestación en los canales de atención de dicha plataforma;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, y el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación

Apruébese el Protocolo para la operación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC frente al COVID – 19, el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2- Horario de atención de los centros de Mejor Atención al ciudadano de la Plataforma MAC durante la emergencia sanitaria por el COVID-19

- 2.1 En el marco de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2019-PCM/SGP, la Secretaría de Gestión Pública adecúa de manera temporal el horario de atención al público de los Centros MAC de la Plataforma MAC en tanto dure la emergencia sanitaria por el COVID-19, en correspondencia a las disposiciones emitidas por el Gobierno Nacional; lo cual es comunicado a las entidades y la ciudadanía a través de los canales de atención de la Plataforma MAC.
- 2.2 El personal asignado para la atención al público en los Centros MAC, en tanto dure la emergencia sanitaria por el COVID-19, debe ingresar treinta (30) minutos antes del inicio de la atención al público en los Centros MAC.

- 2.3 Las disposiciones establecidas en los numerales precedentes comprenden a los Centros MAC bajo administración directa de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, así como aquellos cuya administración ha sido delegada en otra entidad.

Artículo 3.- Coordinación con entidades participantes de la Plataforma MAC

- 3.1 La Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros coordina con las entidades participantes de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano, para que los servicios y trámites que requieran de manera obligatoria la concurrencia de la ciudadanía o que estén parcial o totalmente virtualizados, sean brindados en los canales de atención de la Plataforma MAC.
- 3.2 Las entidades del Poder Ejecutivo a cargo de los procedimientos administrativos a iniciativa de parte y los servicios prestados en exclusividad, que forman parte de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano, comprendidos en la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1497; deben desarrollar las actividades necesarias para su conversión a la atención a través de canales no presenciales, a fin de optimizar y simplificar su prestación, sin perjuicio de su prestación en los canales de atención de la Plataforma MAC.

Artículo 4.- Derogación

Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2020-PCM/SGP que aprueba el Protocolo para la operación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC ante el COVID – 19.

Artículo 5.- Publicación

La presente Resolución es publicada en el Diario Oficial El Peruano y su Anexo en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), el mismo día de su publicación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.