



**Resolución de Secretaría de Gestión Pública
N° 007-2022-PCM/SGP**

Lima, 31 de mayo de 2022

VISTO:

El Informe N° D000026-2022-PCM/SSCS de la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. Asimismo, la citada Ley establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; señalando que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, ejerce la rectoría de dicho sistema;

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 – Centros 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 a lo dispuesto por el 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 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 003-2021-PCM-SGP, se aprueba el Manual de Funcionamiento del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Centro MAC vigente, que tiene como objetivo establecer el modelo de funcionamiento, así como los procesos y procedimientos básicos que garanticen la calidad de los servicios y la atención que requiere la ciudadanía en los Centros MAC, de acuerdo a los lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, en el numeral 4) del acotado Manual de Funcionamiento, se dispone su revisión con una frecuencia anual por la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a fin de identificar oportunidades de mejora en las operaciones del Centro MAC;

Que, la Subsecretaría de Calidad de Servicios ha realizado la revisión del citado manual; identificando oportunidades de mejora teniendo en cuenta las experiencias acumuladas obtenidas de la operación de los Centros MAC durante el año 2021; las cuales coadyuvarán a optimizar el funcionamiento de los Centros MAC y a lograr los resultados esperados de manera eficiente, eficaz y oportuna a fin de brindar servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía;

Que, en este contexto, resulta necesario aprobar un nuevo Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC, cuyas disposiciones son de obligatorio cumplimiento para las entidades administradoras y participantes de los Centros MAC;

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 Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 156-2021-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación

Apruébese el Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC, el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución; cuyas disposiciones son de obligatorio cumplimiento en todos los Centros MAC a nivel nacional.

Artículo 2.- Supervisión

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Subsecretaría de Calidad de Servicios, supervisa el cumplimiento de las disposiciones del Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC aprobado en el artículo 1 precedente.

Artículo 3.- Derogación

Déjese sin efecto la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 003-2021-PCM/SGP que aprueba el Manual de Funcionamiento del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Centro MAC.

Artículo 4.- Publicación

La presente Resolución es publicada en el Diario Oficial El Peruano y su Anexo en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe) y en la sede digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.gob.pe/pcm), el mismo día de su publicación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

HEBER CUSMA SALDAÑA
Secretario de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros