



MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO – CENTROS MAC

Mayo, 2022

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

ANS	: Acuerdo de Nivel de Servicio.
CA	: Cláusula de Adhesión.
C y P	: Calidad y Procesos.
ENSC	: Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana.
DS	: Decreto Supremo.
MAC	: Mejor Atención al Ciudadano.
MPP	: Matriz de Procesos y Procedimientos.
ORH	: Oficina de Recursos Humanos.
PCM	: Presidencia del Consejo de Ministros.
PDP	: Plan de desarrollo de las personas al servicio del Estado.
TUPA	: Texto Único de Procedimientos Administrativos.
SGP	: Secretaría de Gestión Pública.
SSCS	: Subsecretaría de Calidad de Servicios.
TIC	: Tecnologías de la información y comunicación.

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO – CENTRO MAC

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
MODELO DE GESTIÓN	4
1. ASPECTOS GENERALES.....	6
1.1. MARCO LEGAL	6
1.2. OBJETIVO.....	6
1.3. ALCANCE	6
1.4. REVISIÓN	6
2. CANAL DE ATENCIÓN CENTRO MAC.....	7
2.1. MODELO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS MAC.....	7
2.1.1. PROCESOS DEL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
2.1.2. CONDICIONES MÍNIMAS DE FUNCIONAMIENTO	7
2.1.3. ORGANIZACIÓN DEL CENTRO MAC	9
2.1.4. TIPOS DE CENTROS MAC: CATEGORIZACIÓN Y DOTACIÓN DE PERSONAL	9
2.1.5. PERFILES DE PUESTOS.....	10
2.1.6. ROLES DE LAS ENTIDADES INVOLUCRADAS	19
2.1.7. CONDUCTA INSTITUCIONAL EN EL CENTRO MAC	19
2.2. PROTOCOLOS PARA CENTROS MAC.....	20
2.2.1. PROTOCOLO EN LA ETAPA PRE-OPERATIVA DE UN NUEVO CENTRO MAC	20
2.2.2. PROTOCOLO DE APERTURA DIARIA DEL CENTRO MAC	22
2.2.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL CENTRO MAC.....	23
2.2.4. PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS	26
2.2.5. CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO – CENTROS MAC ANTE SITUACIONES DE DESASTRE Y EMERGENCIAS	27
2.3. MODELO DE SUPERVISIÓN DE LOS CENTROS MAC.....	27
2.3.1. RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN	28
2.3.2. PARTICIPANTES/ACTORES.....	28
2.3.3. MODALIDAD DE INTERVENCIÓN Y PERIODICIDAD	28
2.3.4. MODALIDAD DE TRABAJO.....	28
2.4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO MAC.....	40
2.4.1. MATRIZ DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO MAC	40

2.4.2	INDICADORES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO MAC.....	46
	GLOSARIO DE TERMINOS	48

INTRODUCCIÓN

La Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC es una modalidad de servicios integrados y constituye la única plataforma del Estado, conformada por diversos accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos, para acercar de manera progresiva y estandarizada los servicios del Estado a los/as ciudadanos/as, bajo una misma identidad de Estado. Los diferentes canales de atención de la Plataforma MAC pueden complementarse para mejorar la atención a la ciudadanía.

Los canales de atención de la plataforma MAC son los siguientes:

- **Canal de atención presencial:**
 - Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC.- Centro de atención 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.

- **Canal de atención no presenciales:**
 - Aló MAC: Centro integrado de servicios de atención telefónica a la ciudadanía, que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos información sobre requisitos, plazos de atención, derechos de tramitación, programación de citas de atención y otros datos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad contenidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos - TUPA y otros servicios prestados por las entidades de la administración pública.
 - Portal MAC: Portal integrado dentro de la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE, siendo esta última el único punto de contacto digital del Estado Peruano con los ciudadanos y personas en general, basado en una experiencia sencilla, consistente e intuitiva de acceso a información institucional, trámites y servicios públicos digitales, de conformidad con el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM.

- **Canal de atención mixto:**
 - MAC Express: Está soportado en un medio digital e instalado en un espacio físico existente en una entidad pública, a través del cual se brinda atención presencial a los/as ciudadanos/as que demandan los trámites digitalizados, parcial o totalmente, de las distintas entidades públicas.

La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, norma, opera, conduce, diseña y administra la operación de la Plataforma MAC; pudiendo implementar otros canales presenciales, no presenciales o mixtos, distintos a los señalados en los párrafos precedentes.

MODELO DE GESTIÓN

La Secretaría de Gestión Pública – SGP a través de la Subsecretaría de Calidad de Servicios - SSCS, amplía y optimiza la prestación de los servicios a través de los canales de atención de la Plataforma MAC; para lo cual, cuenta con un modelo de gestión que comprende el soporte necesario para el funcionamiento de los Centros MAC (canal de atención presencial); según se desarrolla a continuación:

- **Gestión general de la Plataforma MAC:** Se desarrollan las actividades relacionadas a la dirección, coordinación, supervisión y evaluación de la ejecución de los procesos y procedimientos de la Plataforma MAC.

- **Gestión de administración y finanzas:** Se desarrollan las actividades relacionadas a la coordinación con los sistemas administrativos de la Presidencia del Consejo de Ministros, para la contratación y abastecimiento de bienes y servicios requeridos para la operación de la Plataforma MAC.
- **Gestión legal:** Se desarrollan las actividades relacionadas al análisis legal y jurídico de los asuntos que son de competencia de la Plataforma MAC.
- **Gestión del talento humano:** Se desarrollan las actividades relacionadas a la coordinación de la gestión del recurso humano y la capacitación del mismo para mejorar su desempeño en la operación de la Plataforma MAC y sus canales de atención.
- **Gestión de tecnologías de información y comunicaciones:** Se realizan las actividades relacionadas al segundo nivel de atención de las incidencias informáticas (help desk) de los canales de atención de la Plataforma MAC, al desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información y a proponer e implementar soluciones informáticas e infraestructura tecnológica y de comunicaciones.
- **Gestión de proyectos:** Se desarrollan las actividades relacionadas a la formulación de proyectos de inversión para la expansión de la Plataforma MAC y a la elaboración de expedientes técnicos para las inversiones públicas que no constituyen un proyecto de inversión.
- **Gestión de canales de atención:** Se realizan las actividades de coordinación con las entidades participantes de la Plataforma MAC, públicas o privadas, para resolver las incidencias relacionadas a la calidad de la prestación de los servicios; supervisar la operación de los canales de atención presenciales, no presenciales y mixtos de la Plataforma MAC; coordinar la adhesión o retiro de las entidades participantes; así como, la incorporación o retiro de trámites y/o servicios en los diferentes canales de atención de la Plataforma MAC.
- **Gestión de la calidad e innovación de servicios:** Se realizan actividades relacionadas al análisis y seguimiento de indicadores y metas; análisis de procesos y mejora continua de los servicios; elaboración de propuestas de innovación en la calidad de los servicios (nuevos canales de atención, nuevos servicios).
- **Gestión de desarrollo de nuevos canales de atención y servicios:** Se realizan actividades relacionadas a la implementación de nuevos canales de atención ciudadana, así como nuevos servicios a incorporarse en los canales de atención de la Plataforma MAC.

Teniendo como referencia el modelo de gestión de la Plataforma MAC y la experiencia obtenida en la operatividad permanente, se ha elaborado el presente Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centro MAC como un documento de gestión que oriente el funcionamiento de los Centros MAC.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. MARCO LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el Fortalecimiento e Implementación de Servicios Integrados y Servicios y Espacios compartidos.
- Decreto Legislativo N° 1447, Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el Fortalecimiento e Implementación de Servicios Públicos Integrados a través de Ventanillas Únicas e Intercambio de Información entre Entidades Públicas.
- Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba 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.
- Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2019-PCM-SGP, que aprueba la Directiva N° 002-2019-PCM-SGP, que regula las disposiciones para el funcionamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC.

1.2. OBJETIVO

Establecer el modelo de funcionamiento de los Centros MAC, así como la gestión por procesos, que garanticen la calidad de los servicios y la atención que requiere la ciudadanía, de acuerdo a los lineamientos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios - SSCS de la Secretaría de Gestión Pública - SGP de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM.

1.3. ALCANCE

El cumplimiento del presente Manual es responsabilidad del personal que labora en los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - Centros MAC. Asimismo, las actividades indicadas en el Manual requieren el conocimiento, supervisión y coordinación de las entidades administradoras, entidades participantes y de la Subsecretaría de Calidad de Servicios -SSCS de la Secretaría de Gestión Pública.

1.4. REVISIÓN

El presente Manual es revisado, con una frecuencia anual, por la Subsecretaría de Calidad de Servicios - SSCS de la Secretaría de Gestión Pública - SGP, a fin de identificar oportunidades de Mejora en los Centros MAC.

El último trimestre del año los Coordinadores de Centros MAC presentan, a través de informes técnicos dirigidos a la Subsecretaría de Calidad de Servicios – SSCS, propuestas de mejora a fin de ser evaluadas durante el proceso de revisión anual.

2. CANAL DE ATENCIÓN CENTRO MAC

2.1. MODELO DE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS MAC

El Modelo de funcionamiento del Centro MAC está regido por los lineamientos y directrices de la SSCS - SGP y está estructurado para promover la mejora constante de los servicios brindados en el Centro MAC y el fortalecimiento y desarrollo permanente del equipo que lo integra.

Los principales ejes del Modelo de funcionamiento del Centro MAC son: la estructura orgánica que lo soporta, la gestión de calidad, la gestión por procesos y la gestión por resultados. Asimismo, para garantizar el cumplimiento de estándares de calidad en la atención al ciudadano, es pertinente el soporte fundamental en los protocolos de atención.

2.1.1. PROCESOS DEL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

El modelo de funcionamiento del Centro MAC se soporta en la gestión por procesos. Se considera cinco (05) procesos del nivel 1 (articulados al sistema de procesos de la PCM), que permitirá al Centro MAC incorporar un ciclo de mejora continua. Estos procesos son:

- **Gestión y Control del Centro MAC**, comprende las actividades que aseguren la calidad de los procesos que se desarrollan en el Centro MAC.
- **Gestión de la Operación del Centro MAC**, comprende las actividades que garanticen un servicio eficiente que satisfaga las necesidades y expectativas de el/la ciudadano/a.
- **Gestión de Infraestructura Tecnológica**, comprende las actividades que garanticen la administración eficientemente de la infraestructura tecnológica y servicios informáticos, gestionando la seguridad y respaldo de la información con una adecuada gestión del mantenimiento preventivo / correctivo.
- **Gestión Administrativa**, comprende las actividades que aseguren la continuidad y disponibilidad de los recursos físicos, infraestructura y/o servicios necesarios para el adecuado funcionamiento del Centro MAC.
- **Gestión y Evaluación del Talento Humano**, comprende las actividades vinculadas con el personal asignado a los Centros MAC, a fin de asegurar una adecuada prestación de los servicios, tomando en cuenta el cumplimiento del perfil requerido para cada puesto, y las funciones determinadas.

La descripción de la matriz de procesos y procedimientos se detalla en la sección Procesos y Procedimientos del Centro MAC.

2.1.2. CONDICIONES MÍNIMAS DE FUNCIONAMIENTO

Para la aplicación del presente Manual, sus procesos y procedimientos, se debe asegurar adicionalmente los siguientes aspectos:

Gráfico N° 01:
Condiciones mínimas de funcionamiento del Centro MAC

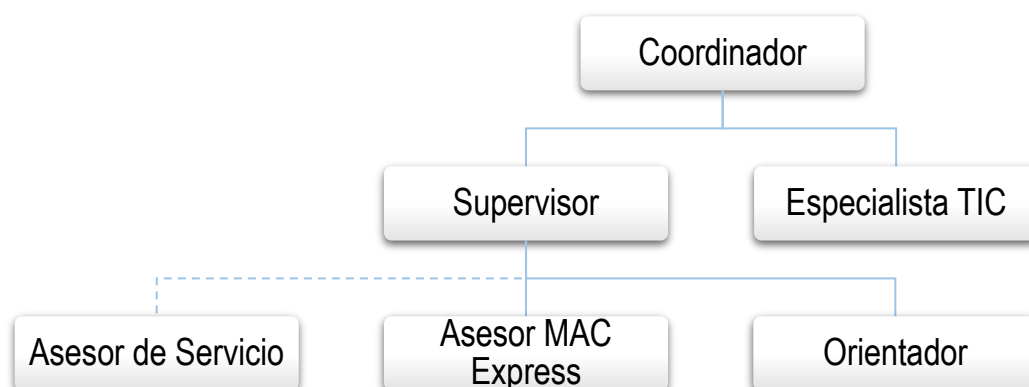
Zonificación	<ul style="list-style-type: none">• Uso de espacios de acuerdo al comportamiento de la demanda, debiendo distribuir los espacios asignados a los trámites y/o realizar los movimientos de espacio a sugerencia del Coordinador del Centro MAC coordinando con la SSCS de la SGP- PCM.
Apertura de la Atención del Centro MAC	<ul style="list-style-type: none">• El Centro MAC podrá aperturar con la presencia mínima de un agente de seguridad. Para determinar el número de personal de seguridad, se tendrá en cuenta el número de accesos y/o puertas al Centro MAC.• El Centro MAC no podrá aperturar o deberá cerrar de existir condiciones inseguras que pongan en riesgo la vida de los/las ciudadanos/as y el personal. El Coordinador es quien toma la decisión de no aperturar y/o cerrar el centro MAC ante una situación de riesgo.• En caso se requiera se podrá brindar la atención ciudadana utilizando los canales no presenciales de la Plataforma MAC previa coordinación con la SSCS.• La SSCS realizará la asistencia técnica al personal MAC para garantizar la atención virtual.
Información Permanente	<ul style="list-style-type: none">• Programa de difusión sobre trámites y servicios por parte de las entidades participantes en el auditorio del Centro MAC.• Difusión de información sobre trámites a través de circuito cerrado de tv., banners, folletos u otros como Redes Sociales (facebook, twitter), chats, e-mail, Portal MAC y Call Center.
Atención Permanente	<ul style="list-style-type: none">• Atención preferencial.• Atención de incidencias.• Gestión de emergencias, resguardando la integridad y seguridad de las personas, infraestructura y recursos del Centro MAC.• Libro de reclamaciones• Libro de felicitaciones
Compromiso y Desarrollo del Personal	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones programadas del Equipo MAC, de ser el caso con participación de asesores de servicio, para retroalimentación y socialización de información relevante para el desempeño de sus funciones como: objetivos de mejora, actualización en la información a ser brindada a el/la ciudadano/a, puntos de mejora en la atención del usuario interno y externo, eventos y dinámicas de integración, entre otros. De corresponder se integra el personal de limpieza y vigilancia.• Capacitación permanente preferentemente en temas como desarrollo de habilidades blandas, calidad en la atención, entre otros, y consideran también lo establecido por ORH-PCM y el PDP.
Comunicación Permanente	<p>Informar a las entidades participantes y administradoras, las directivas y disposiciones emitidas por la SSCS de la SGP- PCM.</p>

2.1.3. ORGANIZACIÓN DEL CENTRO MAC

El modelo de funcionamiento del Centro MAC se soporta en los perfiles de puestos diseñados a partir de los procesos y procedimientos definidos en la gestión por procesos, y de las interacciones entre estos.

Los puestos de trabajo del Centro MAC se organizan conforme se muestra en el gráfico adjunto. El detalle de las funciones y competencias de la estructura se encuentra especificado en la sección de descripción de perfil de puestos del Centro MAC.

**Gráfico N° 02:
Organización del Centro MAC**



Nota:

- Por necesidad del servicio y buen funcionamiento del Centro MAC se podrá considerar la creación de nuevos puestos de trabajo en el Centro MAC.
- En la organización del Centro MAC se debe contar con servicios de vigilancia y limpieza.
- El personal de vigilancia garantiza el orden y la seguridad al interior del Centro MAC, sin su presencia no se puede iniciar las actividades de atención al ciudadano.

2.1.4. TIPOS DE CENTROS MAC: CATEGORIZACIÓN Y DOTACIÓN DE PERSONAL

Por su dimensión y área de influencia, se han definido tres (03) tipos de Centros MAC, denominados: A, B, y C, a los cuales se asigna una cantidad proporcional de personal a fin de cumplir con las demandas de la gestión.

- **Tipo A:** Se considera a los Centro MAC con menos de 700 atenciones al día.
- **Tipo B:** Se considera a los Centro MAC desde 700 y un máximo de 2,000 mil atenciones al día.
- **Tipo C:** Se considera a un Centro MAC con más de 2,000 atenciones al día.

La asignación de personal tiene un rango variable de acuerdo a la dimensión y capacidad de cada Centro MAC, por ello el cuadro adjunto muestra el personal mínimo en cada tipo de Centro MAC.

Cuadro N° 01:

Dotación mínima por tipos de Centro MAC

PERFILES	TIPOS DE CENTRO MAC		
	A	B	C
Coordinador	01	01	01
Supervisor	01	01	02
Especialista TIC	01	02	02
Asesor MAC Express	01	01	01
Orientador	01	02	03-04
Total de personal por cada Centro MAC	06	08	10-11

Nota:

1. En virtud a la demanda debidamente justificada se puede asignar el personal adicional requerido para los diferentes tipos de Centros MAC.

2.1.5. PERFILES DE PUESTOS

Los perfiles descritos pueden tener flexibilidad dependiendo del tipo de Centro MAC al que se asigna el personal, considerando el número de entidades participantes y cantidad de atenciones diarias.

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE PUESTO

- g. Formular los requerimientos de expansión del Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC) respecto al personal, recursos u otros pertinentes con el sustento respectivo; a fin de contribuir a la eficiencia de la Gestión.
- h. Desarrollar y dar seguimiento a los procesos y procedimientos que por función les corresponde, en el marco de la gestión por procesos del Centro MAC, conforme la matriz y documentación técnica respectiva (fichas técnicas, flujogramas, indicadores, formatos y plantillas).
- i. Controlar el cumplimiento de los contratos de los servidores directos del Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC) y de los servicios complementarios tales como, seguridad limpieza, arrendamiento entre otros, en coordinación con la SSCS y OGA-PCM.
- j. Gestionar el cumplimiento de los estándares de calidad, así como proponer planes de acción correctivo y preventivo; coordinando con los responsables de las entidades participantes la calidad en el servicio y el desempeño de los servidores del Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC)
- k. Llevar a cabo el control, almacenamiento y distribución de los materiales diversos.
- l. Cumplir roles de supervisión y gestión en su zona de influencia, donde corresponda, según tipología de Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC)
- m. Realizar el control del personal contratado y del cumplimiento de las reglas y lineamientos MAC (Centro de Mejor Atención al Ciudadano) por los servidores de las entidades de servicio, en coordinación los responsables de las mismas.
- n. Coordinar y controlar la realización de mantenimiento preventivo, así como correctivo de instalaciones físicas, equipamientos y bienes muebles; a fin de contribuir a la eficiencia de la gestión.
- o. Coordinar con los responsables de las entidades administradoras o participantes el cumplimiento del plazo de entrega de documentos y la solución a las incidencias de operación, reclamos y/o sugerencias presentadas.
- p. Formular y programar los requerimientos de bienes y servicios, y ejecutar el control administrativo y financiero del Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC); a fin de contribuir a la eficiencia de la gestión.
- q. Representar institucionalmente al Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC) con responsabilidad técnica y administrativa sobre la ejecución de todos los servicios documentos y atenciones realizadas.
- r. Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto/área.

- Manejo de conflictos de Pública o Políticas Públicas o Sistemas Administrativos del Estado o Gestión de Operaciones o Gestión por Procesos o Gestión de la Calidad o afines (60 horas acumuladas).

Experiencia Laboral

- Años de experiencia profesional general: Mínimo cinco (05) años.
- Años de Experiencia específica en el área de trabajo: Mínimo cuatro (04) años en el sector público o privado
De los cuales tres (03) años en el sector público
Con un nivel mínimo de experiencia como supervisor y/o jefe de área de dos (02) años.

Habilidades Técnicas

- Manejo de Software:
 - Office (Nivel básico).

• **PERFIL DE PUESTO DEL SUPERVISOR DEL CENTRO MAC**

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto	Supervisor del Centro MAC	Reporta a:	Coordinador del Centro MAC
Objetivos del Puesto	Supervisar las actividades relativas a la atención al ciudadano, la gestión del personal y la administración de los servicios complementarios e instalaciones que garanticen el correcto funcionamiento del Centro MAC.	Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none"> ● Orientador del Centro MAC. ● Asesor MAC Express ● Asesores de Servicio

Funciones	Competencias del puesto	Formación Académica
<ul style="list-style-type: none"> a) Supervisar las actividades relacionadas a la atención al ciudadano, gestión por procesos y el desempeño del servicio de los servidores del Centro MAC, en el marco de las normas y procedimientos definidos para garantizar estándares de calidad de la atención. b) Verificar la correcta ejecución de los servicios, intervenir cuando sea necesario y actuar en casos imprevistos durante las actividades de atención al ciudadano para mantener la calidad del servicio. c) Supervisar la correcta implementación de los módulos de atención, asegurando la disponibilidad de formatos y materiales informativos para los usuarios; así mismo, asignar a los nuevos colaboradores los útiles, material de oficina y espacio de trabajo requeridos. Así también, monitorear las condiciones del ambiente de trabajo, infraestructura y disponibilidad general del servicio. d) Supervisar y dar seguimiento al desarrollo de la matriz de procesos y procedimientos establecidos para el Centro MAC y documentación técnica relacionada, en el marco de la gestión de procesos; así, como coadyuvar a la mejora continua del mismo. e) Desarrollar y dar seguimiento a los procesos y procedimientos que por función les corresponde, en el marco de la gestión por procesos del Centro MAC, conforme la matriz y documentación técnica respectiva (fichas técnicas, flujogramas, indicadores, formatos y plantillas). f) Realizar el seguimiento y evaluación de la calidad en la atención, en el marco del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios-ANS y Clausulas de Adhesión-CA, con las entidades participantes, y objetivos del Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC) y lineamientos de la SGP-SSCS. g) Asegurar el registro de la información pertinente sobre incidencias, sugerencias, reclamos y otros que permitan proponer planes de acciones correctivas, preventivas y de mejora, en el marco de la normatividad vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de gestión. ● Capacidad analítica. ● Orientación al servicio. ● Comunicación efectiva. ● Trabajo en equipo. ● Responsabilidad. ● Iniciativa – Proactividad. ● Comportamiento ético. ● Manejo de conflictos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel académico requerido: Bachiller en Administración, Derecho, Sociología, Economía, Psicología, Ciencias de la comunicación, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas o carreras afines. ● Otros estudios requeridos: Especialización o diplomados en Servicio al cliente o Experiencia con el Cliente 0 mejora de procesos o calidad y/o recursos humanos, gestión pública y /o afines.

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE PUESTO

	Experiencia Laboral	Habilidades Técnicas
<p>h) Supervisar los horarios y turnos de atención de los Servidores del Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC), en coordinación con el Coordinador y los responsables de las entidades participantes; la correcta presentación de los Servidores del Centro MAC; así como, emitir reportes de cumplimiento.</p> <p>i) Colaborar en la organización e implementación de la actualización de los servidores del Centro MAC, así como llevar a cabo la inducción y socialización del personal ingresante en los procesos y estándares de los servicios.</p> <p>j) Realizar reuniones continuas con los asesores de servicios para comunicar incidencias, dar recomendaciones, analizar alternativas de mejora en la atención al ciudadano, en el marco de las CA y ANS</p> <p>k) Asegurar que en la página web de la Plataforma MAC se muestre información actualizada del Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC).</p> <p>l) Supervisar el cumplimiento de las labores del personal de servicios complementarios en relación a los contratos de servicios (seguridad, limpieza, etc.).</p> <p>m) Otras que le asigne la instancia superior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Años de experiencia profesional general: Mínimo tres (03) años en el sector público y/o privado. ● Años de experiencia específica en el puesto: Mínimo dos (02) años en el puesto o nivel similar en centros de atención al público, en entidades públicas o privadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejo de Software: <ul style="list-style-type: none"> - Office (Nivel básico). ● Manejo de Reportes: <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas estadísticas Interpretación de indicadores.

• **PERFIL DE PUESTO DEL ESPECIALISTA TIC**

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto	Especialista TIC	Reporta a:	Coordinador del Centro MAC
Objetivos del Puesto	Asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica y la gestión de la información del Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC).	Supervisa a:	N.A.

Funciones	Competencias del puesto	Formación Académica
<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisar y realizar la actualización de las versiones de software y de los aplicativos utilizados en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC); de ser el caso, previa coordinación con las entidades participantes y encargados de soporte técnico. b. Realizar y mantener actualizado el registro de control de activos del Centro MAC. c. Proponer los requerimientos de compras de hardware y software, además de coordinar su instalación y mantenimiento con los proveedores; realizando pruebas con los equipos y software recibidos. d. Realizar el seguimiento y evaluación de los sistemas de información del Centro MAC. e. Programar, realizar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones informáticas, de comunicaciones y electrónicas, y demás equipos asignados al Centro MAC, tales como aire acondicionado, entre otros. f. Desarrollar y dar seguimiento a los procesos y procedimientos que por función les corresponde, en el marco de la gestión por procesos del Centro MAC, conforme la matriz y documentación técnica respectiva (fichas técnicas, flujogramas, indicadores, formatos y plantillas). g. Coordinar con los responsables TIC de las entidades administradoras o participantes las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo del software y equipos de cada entidad. h. Administrar los puntos de red y monitorear las pérdidas del sistema en el ambiente de informática que puedan causar impacto en la atención al ciudadano. i. Mantener la adecuada organización de la infraestructura tecnológica que administra el Centro MAC. j. Velar por la seguridad de la información y ejecutar copias de respaldo de la información (backup) de los servidores instalados en el Centro MAC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de gestión. • Orientación al servicio. • Responsabilidad. • Comunicación efectiva. • Trabajo en equipo. • Iniciativa – Proactividad. • Comportamiento ético. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel académico requerido: Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática o carreras afines. • Otros estudios requeridos: Especialización o diplomados en Gestión de Procesos o Gestión de tecnologías de la información y/o comunicaciones (redes, hardware, software y telecomunicaciones) o Administración de Infraestructura tecnológica o similares; Auditoría de sistemas y/o Programación en SQL (de preferencia Nivel Avanzado)

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE PUESTO

- k. Supervisar y realizar la sustitución de los equipos de informática y telefonía en caso de fallos o defectos con la debida configuración del recurso implicado.
- l. Proponer iniciativas para el desarrollo de sistemas enmarcados dentro de los alcances del gobierno digital.
- m. Brindar capacitación y soporte técnico a los usuarios de los aplicativos informáticos, equipos, plataformas web y redes de comunicación.
- n. Velar por el correcto funcionamiento de los equipos de la sala de servicios en línea, del sistema de video, del sistema administrador de colas y de las demás instalaciones tecnológicas.
- o. Otras que le asigne la instancia superior.

Experiencia Laboral

- Años de experiencia profesional general: Mínimo cuatro (04) años de experiencia laboral en temas relacionados a Tecnologías de Información y Comunicaciones en entidades privadas y/o públicas.
- Años de experiencia específica en el área de trabajo: Mínimo dos (02) años de experiencia en el puesto o similar como programador y/o administrador de redes de comunicación y/o analista de procesos en entidades públicas.

Habilidades Técnicas

- Manejo de Software:
 - Office (Nivel Avanzado).
 - Manejadores de bases de datos SQL o similar (Nivel Avanzado).
 - Aplicaciones de desarrollo cliente - servidor Web (Nivel Avanzado).

• **PERFIL DE PUESTO DEL ASESOR MAC EXPRESS**

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto	Asesor - MAC EXPRESS	Reporta a:	Supervisor del Centro MAC
Objetivos del Puesto	Brindar atención al ciudadano en los servicios y trámites habilitados en el canal de atención MAC Express, así como de aquellos que son materia de delegación de competencias o encargo de gestión según corresponda.	Supervisa a:	N.A.

Funciones	Competencias del puesto	Formación Académica
<ul style="list-style-type: none"> a. Brindar asesoría al/la ciudadano/a en el uso y manejo de los servicios digitales brindados en el canal de atención mixto MAC Express. b. Brindar orientación en la identificación del servicio que requiera el ciudadano, verificar que cumpla con los requisitos solicitados según trámite a realizar en el canal de atención mixto MAC Express. c. Registrar los datos del ciudadano para la realización del trámite a través del canal de atención mixto MAC Express. d. Elaborar un reporte de las atenciones brindadas mensualmente y elevar al supervisor de Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC). e. Proponer la incorporación de nuevos servicios digitalizados por las Entidades para actualizar los servicios en el canal de atención mixto MAC Express. f. Brindar los servicios y trámites que en el marco de lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento del Decreto legislativo N° 1211 han sido materia de delegación de competencias o encargo de gestión por entidades públicas a favor de la Secretaría de Gestión Pública; conforme a los lineamientos que se establezcan. g. Las demás que el/la Supervisor/a inmediato le asigne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Responsabilidad. • Comunicación efectiva. • Trabajo en equipo. • Comportamiento ético. • Manejo de conflictos. • Iniciativa – Proactividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel académico requerido: Egresado y/o Bachiller en Derecho o Administración o Marketing o Comunicación o Gestión o Ingeniería Industrial o carreras afines.
	Experiencia Laboral	Habilidades Técnicas
	<ul style="list-style-type: none"> • Años de experiencia general: Mínimo un (01) año en el sector público o privado. • Años de experiencia específica en el área de trabajo: Mínimo un (01) año en atención al público (presencial u online) o técnico administrativo o atención de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Software: <ul style="list-style-type: none"> - Office (nivel básico). - Otros: Sistemas de gestión administrativa, sistemas de colas o similares

• **PERFIL DE PUESTO DEL ORIENTADOR DEL CENTRO MAC**

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE PUESTO

Nombre del puesto	Orientador del Centro MAC	Reporta a:	Supervisor del Centro MAC
Objetivos del Puesto	Brindar orientación al ciudadano sobre el servicio solicitado; atender el flujo correcto de los turnos de atención y las demás actividades de apoyo.	Supervisa a:	N.A.

Funciones	Competencias del puesto	Formación Académica
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar atención al ciudadano cumpliendo el protocolo de atención establecido. 2. Brindar orientación en la identificación del servicio que requiera el ciudadano, verificar que cumpla con los requisitos solicitados según trámite a realizar, indicarle el módulo de atención respectivo y anticiparle el tiempo aproximado de espera. 3. Distribuir el respectivo turno de atención, mediante acción manual o sistema informático. 4. Observar la condición del ciudadano para la atención preferente según lo previsto en la ley y distribuir el turno específico para este fin. 5. Orientar al/la ciudadano/a en el sistema de colas y la llamada de los turnos durante la espera para la atención en el módulo del servicio requerido. 6. Proporcionar información (folletos, formatos y formularios) sobre los servicios que se brinda en los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC) al/la ciudadano/a. 7. Desarrollar y dar seguimiento a los procesos y procedimientos que por función les corresponde, en el marco de la gestión por procesos del Centro MAC, conforme la matriz y documentación técnica respectiva (fichas técnicas, flujogramas, indicadores, formatos y plantillas). 8. Las demás que su supervisor inmediato le asigne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Responsabilidad. • Comunicación efectiva. • Trabajo en equipo. • Comportamiento ético. • Manejo de conflictos. • Iniciativa – Proactividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel académico requerido: Estudios técnicos culminados y/o Universitarios culminados en Administración, Marketing, Comunicación y afines.
	Experiencia Laboral	Habilidades Técnicas
	<ul style="list-style-type: none"> • Años de experiencia general: Mínimo un (01) año en el sector público o privado. • Años de experiencia específica en el área de trabajo: Mínimo un (01) año en atención al público (presencial u online) o técnico administrativo o atención de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Software: <ul style="list-style-type: none"> - Office (nivel básico). - Otros: Sistemas de gestión administrativa, sistemas de colas o similares

2.1.6. ROLES DE LAS ENTIDADES INVOLUCRADAS

- **Entidades administradoras**

Las entidades administradoras se comprometen a garantizar las condiciones mínimas de funcionamiento del Centro MAC, dotación de personal, provisión de materiales e insumos, equipamiento, mobiliario, seguridad, limpieza, entre otros. El ambiente destinado para el Centro MAC no podrá ser usado para fines ajenos a los que fue creado (acercar los servicios del Estado a los ciudadanos, con la mejor calidad de atención).

- **Entidades participantes**

Corresponde a las entidades participantes: (i) la dotación y/o reemplazo del personal -capacitado y de acuerdo al perfil requerido-, para la atención de los módulos a su cargo, (ii) el cumplimiento del horario de atención establecido, (iii) planificar y suministrar con la debida antelación los materiales e insumos requeridos para la prestación de sus servicios, en los casos en que éstos no sean provistos por la entidad administradora, (iv) efectuar la rotación de personal, en aquellos casos debidamente justificados por la PCM, (v) mantener una comunicación permanente con las entidades administradoras, y la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública, a fin de garantizar la mejor prestación de los servicios, incluyendo la comunicación con la debida anticipación de cualquier incidencia que afecte la continuidad de los servicios y, (vi) resolver con la diligencia debida las incidencias y problemas que se generen durante la prestación de los servicios.

2.1.7. CONDUCTA INSTITUCIONAL EN EL CENTRO MAC

El personal del Centro MAC, independiente de su modalidad contractual, debe cumplir las reglas de conducta institucional estandarizada en todos los Centros MAC, para brindar una atención de calidad que ponga al centro de su accionar al ciudadano, de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- **Orientación al ciudadano:** Brindar un servicio de calidad al ciudadano acorde a sus necesidades y en función a ellas orientar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Orientación a resultados:** Ejecutar las funciones públicas en bases a los servicios que los/las ciudadanos/as esperan recibir para satisfacer sus demandas, con los más altos niveles de calidad y rendimiento posibles, intentando siempre superar los estándares propios de excelencia.
- **Compromiso:** El personal del Centro MAC debe actuar de manera proactiva y transparente en sus labores diarias, siempre identificado con la institución.
- **Innovación:** Promover cambios para la mejora de productos, servicios o procesos, con el objetivo de acercar el Estado a los/las ciudadanos/as, a través del uso de metodologías de innovación enfocadas en entender las necesidades de los ciudadanos.
- **Integridad:** El accionar del personal MAC debe enmarcarse en la rectitud, honradez y honestidad, anteponiendo los fines y objetivos institucionales y de la población sobre los propios.

2.2. PROTOCOLOS PARA CENTROS MAC

2.2.1. PROTOCOLO EN LA ETAPA PRE-OPERATIVA DE UN NUEVO CENTRO MAC

La etapa pre – operativa del Centro MAC es el periodo comprendido entre la suscripción del Acta de Entrega del Inmueble Acondicionado del Centro MAC por parte de la Entidad Administradora y la culminación de las pruebas operativas (marcha blanca); después de lo cual, el Centro MAC inicia oficialmente sus operaciones de atención al público en general

Suscrita el Acta de Entrega del Inmueble Acondicionado del nuevo Centro MAC por el contratista y la Entidad Administradora, se realizan las siguientes actividades pre-operativas:

REVISIÓN DE CONDICIONES OPERATIVAS DEL NUEVO CENTRO MAC	HABILITACIÓN DE MÓDULOS DE ENTIDADES PARTICIPANTES	PRUEBAS OPERATIVAS (MARCHA BLANCA)
<ul style="list-style-type: none">A cargo del equipo responsable de la operación del nuevo Centro MAC asignado por la Entidad Administradora, con la asistencia técnica de la SSCS-SGP, para dar inicio a la verificación del estado de operatividad de los equipos (hardware), software, mobiliario y componentes descritos en la lista de verificación.	<ul style="list-style-type: none">La SSCS-SGP convoca al personal técnico de las entidades participantes al nuevo Centro MAC para que realicen los acondicionamientos y/o instalaciones técnicas que se requieran para la prestación de sus servicios.El personal técnico de las entidades participantes habilita los enlaces, claves y credenciales de los módulos asignados a su entidad y realizan pruebas técnicas internas con sus respectivas entidades.	<ul style="list-style-type: none">Capacitación del personal del Centro MAC: Tiene como público objetivo al personal que la entidad administradora y entidades participantes han asignado para laborar en el Centro MAC. La capacitación tiene los siguientes componentes:<ul style="list-style-type: none">Fortalecimiento de habilidades de gestión, dirección y liderazgo.Relación entre gestión de calidad y servicio al ciudadano.Procesos de atención del Centro MAC – Manual de Funcionamiento.Presentación de servicios de las entidades participantes.La SSCS-SGP convoca a los Asesores de Servicios de las Entidades participantes al nuevo Centro MAC para iniciar las pruebas operativas unitarias y pruebas integrales, (selección del servicio/trámite con el cual se inaugura).

Finalmente, se procede a programar y coordinar el evento protocolar de inauguración del Centro MAC entre la PCM y la Entidad Administradora del nuevo Centro MAC, según corresponda.



CENTRO MAC
CHECK LIST DE VERIFICACIÓN

		FECHA: 03/07/2018	VERIFICACION		
Nº	ENTIDAD	Descripción	HW	SW	Observaciones
1	MAC	SERVIDOR ADMINISTRADOR DE COLAS			
2	MAC	SERVIDOR DE DOMINIO			
3	MAC	SERVIDOR CENTRAL TELEFONICA			
4	MAC	SERVIDOR DE CORREO/WEB			
5	MAC	SWITCHES			
6	MAC	UPS			
7	MAC	TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO			
8	MAC	PROYECTORES			
9	MAC	PANTALLAS (TVs)			
10	MAC	APLICATIVO QUEUESMART			
11	MAC	MOD EMISOR DE TICKETS			
12	MAC	DISTRIBUCIÓN DE ZONAS DE ATENCIÓN			
13	MAC	PARLANTES			
14	MAC	LAPTOP			
15	MAC	CCTV (NVR Y CAMARAS)			
16	MAC	AUDITORIO /(AUDIO Y VIDEO)			
17	MAC	ECRAN			
18	MAC	LUCES DE EMERGENCIA			
19	MAC	A. ACONDICIONADO			
20	MAC	GABINETES RACK			
21	MAC	IMPRESORAS COMPARTIDAS			
22	MAC	TELEFONOS			
23	MAC	EXTINTORES			
24	MAC	LICENCIAS OFFICE, MICROSOFT SQL 2012, ANTIVIRUS.WINDOWS SERVER 2012			
25	MAC	MODULOS ALO MAC			
26	MAC	LINEA DEDICADA DE INTERNET Y TELEFONIA			
27	MAC	BIOMETRICO - CONTROL DE ASISTENCIA			
28	ENTIDAD 1	MOD. XX			
29	ENTIDAD 2	MOD. XX			
30	ENTIDAD 3	MOD. XX			
31		MODULO COORDINACIÓN			
32		MODULO SUPERVISIÓN			
33	MAC	MÓDULO TIC			
34		MÓDULO ORIENTACIÓN			
35		MÓDULO MAC EXPRESS			

2.2.2. PROTOCOLO DE APERTURA DIARIA DEL CENTRO MAC

PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN DIARIA DEL CENTRO MAC

Verificar la condición operativa del Centro MAC, si el recurso, equipo u otro, está dañado, roto, desprolijo, inoperativo o funcionando inadecuadamente según aplique:

- **Zona de Recepción:** Módulo de Recepción, Ordenadores de Fila, Sillas de orientadores, Lector de código de barras, Servicio de telefonía (anexos telefónicos), Insumos y materiales zona recepción, Sillas de Ruedas (en caso no cuente con Zona de tópico).
- **Zona de Atención:** Televisores en zona de atención, Sillas de espera, Sillas de asesores, Sillas de atención al ciudadano, Módulos de atención, Computadoras de Asesores de Servicio, Impresoras en zonas de atención, Insumos y materiales zona atención.
- **Zona Administrativa:** Módulos de oficina, Sillas de oficina, Insumos y materiales para oficina.
- **Zona de Tópico:** Botiquín, silla de ruedas.
- **Generales:** Sistema de Iluminación, Orden y Limpieza, Señaléticas, Equipos de Aire Acondicionado, Servicios Higiénicos, Comedor, servicio de agua potable.
- **Servicios TIC:** Internet, Energía eléctrica, Sistema de Citas, Sistema de Turnos de atención ciudadana, Sistema de Audio, Sistema de Video Vigilancia, Correo electrónico, Active Directory, File Server, Antivirus.

PROTOCOLO PARA LA APERTURA DEL CENTRO MAC

Si como resultado de la verificación diaria se identifica que el Centro MAC no cuenta con alguno de los siguientes recursos: **Internet, Energía eléctrica o Servicio de Vigilancia;** no se podrá realizar la apertura del Centro MAC para la atención al ciudadano:

- El Coordinador del Centro MAC comunica a la entidad administradora y a la SSCS-SGP el resultado de la verificación mediante correo electrónico adjuntando el Formato 3: Verificación diaria de operaciones (PM1.3.1)
- La SSCS-SGP realiza las coordinaciones de comunicación al ciudadano.
- El Coordinador del Centro MAC realiza las coordinaciones necesarias con la entidad administradora a fin de contar con el servicio en el más breve plazo.

Si como resultado de la verificación diaria, se identifica la falta, deterioro o condición de inoperatividad de recursos no indicados en el primer párrafo, se podrá realizar la apertura del Centro MAC para la atención al ciudadano:

- El presente protocolo es de aplicación extensiva para el Supervisor y/o Coordinador del Centro MAC, quien debe verificar las condiciones mínimas necesarias para la apertura del Centro MAC.

2.2.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL CENTRO MAC

Los Centros MAC son espacios compartidos en los que convergen servicios del Estado y los ciudadanos. La característica principal de los Centros MAC es la de brindar atención de calidad al ciudadano, sin discriminación alguna. Por ello, el equipo humano en su conjunto debe procurar un trato cordial, respetuoso y diligente, orientado al ciudadano.

Los/as Coordinadores (as) y Supervisores (as) de los Centros MAC son los llamados a fomentar entre el personal que desarrolla labores en el Centro MAC (incluyendo a los servicios tercerizados de limpieza y seguridad) la difusión de la correcta atención al ciudadano. Desde el proceso de inducción se debe inculcar el sentido de pertenencia y de compromiso con la entidad, dando a conocer la relevancia de su labor y el papel fundamental que representa, cada uno al interior de la entidad. Es muy importante que el personal tenga claramente delimitadas sus funciones y conozca ampliamente el proceso de cada uno de los trámites que atiende, no solo de la parte en la cual participa directamente, sino de todo el curso que éste sigue hasta que se le otorga una respuesta final a la ciudadanía.

Los asesores de servicio deben tomar en cuenta el siguiente protocolo de atención:

PROTOCOLO ESTABLECIDO PARA EL SALUDO	PROTOCOLO ESTABLECIDO DURANTE EL SERVICIO	PROTOCOLO ESTABLECIDO PARA LA DESPEDIDA
<ul style="list-style-type: none"> Mantener contacto visual en todo momento. Mantener un rostro amable, el cual ayuda a calmar a la persona nerviosa, a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse. <p>El personal de atención debe seguir los siguientes pasos para saludar al ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención y se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación. Si espera a ser invitado a sentarse, invítelo cortésmente a sentarse en la silla del módulo y después inicie la conversación. Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”; e inmediatamente después dar la bienvenida “Bienvenido(a)”. Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano brinde su nombre y optar por un trato de usted 	<p>El asesor de servicio debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover un diálogo amigable que invite al ciudadano a sentirse cómodo para realizar la gestión. Propiciar y generar un entorno para que la persona se exprese y se sienta a gusto. Preste atención y deje que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros. De ser el caso atienda la documentación proporcionada por el ciudadano. Mantenga contacto visual siempre que corresponda. Sea puntual en sus respuestas, evitando ser cortante. Evite contestar con preguntas. Comuníquese en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico. Ordenar bien la información y el material a ofrecer. Conseguir en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile mientras escucha la información brindada. 	<ul style="list-style-type: none"> Al terminar la gestión con el ciudadano, despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado. Cuidar la entonación, la expresión, y mirar a los ojos. En caso la visita no ha sido eficaz, se debe asegurar de haber hecho todo lo posible para concretar la atención, y de manera muy cortés, pedirle disculpas por la situación, transmitiendo que se ha tratado de agotar todos los medios para completar el servicio. Identificarlo por su nombre al momento de despedirse, consultándole si existe algún otro servicio que desea realizar en el Centro MAC, a fin de efectuar la derivación correspondiente. Al momento de la despedida, de contar con material promocional, se le hace entrega del mismo.

PROTOCOLO ESTABLECIDO PARA EL SALUDO

(usar los términos señor, señora, señorita, joven, etc.).

Dirigirse al ciudadano de manera formal pero cordial e invitarlo a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas:

- ¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?
- ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?

No usar los siguientes términos:

- ¿Para qué soy bueno/buena?
- ¿A qué ha venido usted?
- ¿Qué quiere hacer?
- ¿Qué pasa señor/señora?
- Hola

PROTOCOLO ESTABLECIDO DURANTE EL SERVICIO

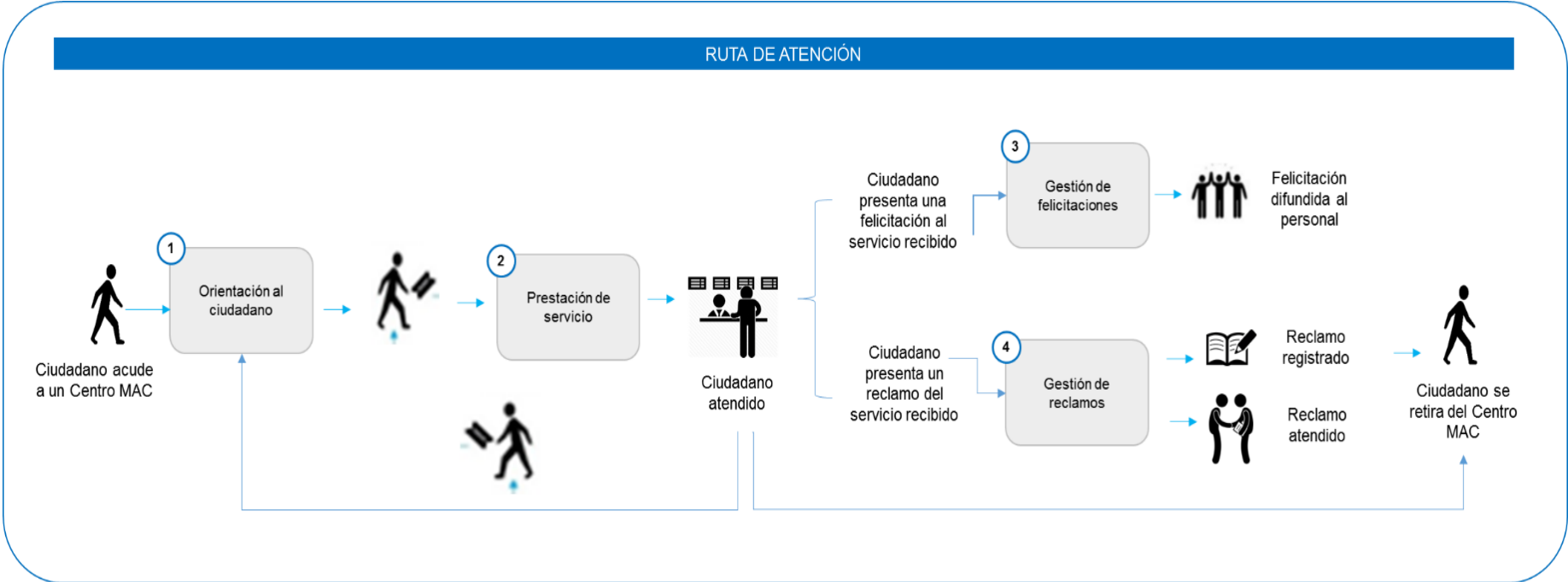
- Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.
- No deberá atender llamadas telefónicas durante la atención al ciudadano. No interrumpa la atención para atender llamadas de índole personal.
- En caso de no tener una solución inmediata, se deriva o se busca apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe de ser respondida.
- Consultar al ciudadano si desea realizar otro servicio a fin de atenderlo o derivar al asesor de servicios pertinente de corresponder.

PROTOCOLO ESTABLECIDO PARA LA DESPEDIDA

El presente protocolo es de aplicación extensiva para todo el personal del Centro MAC, quienes deben asegurar en el cumplimiento de sus funciones, un trato cordial, amable y respetuoso. Asegurando de brindar información de manera correcta y oportuna.

Este protocolo de atención se aplica tomando en consideración toda la ruta de atención a los/as ciudadanos/as:

Gráfico N° 3



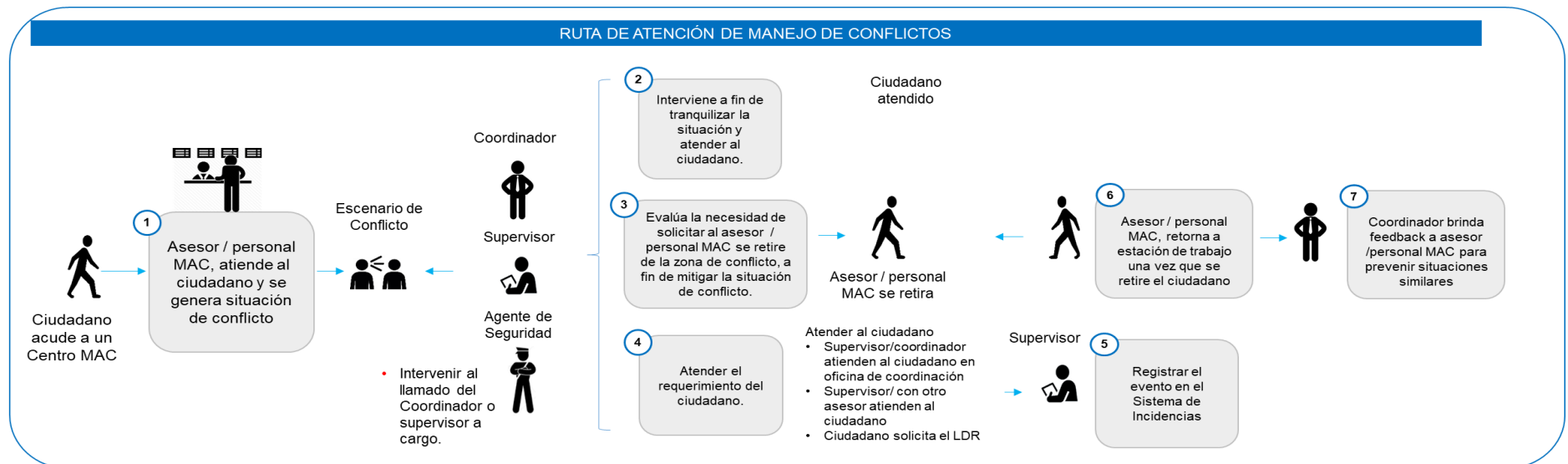
2.2.4. PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS

El personal del Centro MAC debe mostrarse en toda circunstancia, amable y cordial, con buena disposición, serenos y conciliadores, aún en situaciones difíciles, de presión o de confrontación. Siendo empáticos, pacientes y tolerantes en su relación con los demás, transmitiendo permanentemente una actitud de confianza y seguridad en la búsqueda de soluciones.

Frente a algún problema o malentendido, se debe conversar directamente con la persona involucrada (asesor/a o ciudadano/a) de manera oportuna y respetuosa, y las situaciones que impliquen mayor gravedad y complejidad, su tratamiento y gestión con el/la ciudadano/a deberá realizarse con el acompañamiento físico del servicio de vigilancia/agente de seguridad del Centro MAC conforme al siguiente flujograma, seguidamente deben comunicarlo inmediatamente a la Entidad Administradora y a la SSCS – SGP mediante **Formato 17: Atención de Incidencias (PM1.3.3)**

Ante una situación de conflicto con ciudadanos, los llamados a atender directamente estas circunstancias son los Supervisores o Coordinadores según la ruta propuesta.

La ruta de atención de manejo de conflictos se efectúa tomando en cuenta el siguiente flujograma:



2.2.5. CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO – CENTROS MAC ANTE SITUACIONES DE DESASTRE Y EMERGENCIAS

Ante la ocurrencia de desastres o situaciones de emergencia sanitaria u otras, la Subsecretaría de Calidad de Servicios coordina e implementa medidas que aseguren y optimicen la continuidad de la prestación de los servicios de los Centro MAC, salvaguardando la vida y salud de las personas que asisten a dicho canal de atención.

Para tal efecto, los lineamientos y/o protocolos de atención que se emitan tienen en consideración las disposiciones que aprueben las autoridades competentes a nivel nacional o regional, según sea el caso, en materia de desastres o emergencia.

2.3 MODELO DE SUPERVISIÓN DE LOS CENTROS MAC

El Modelo de Supervisión de los Centros MAC, realizado desde la Subsecretaría de Calidad de Servicios - SSCS en el marco de sus funciones¹, tiene como objetivo contribuir a mejorar el funcionamiento del Centro MAC y el desempeño del personal que brinda atención a los/as ciudadanos/as que demandan sus servicios.

Tiene como objetivos específicos: i) Promover espacios de acompañamiento, asesoría y retroalimentación con los equipos que brindan los servicios e ii) Identificar áreas y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios del Centro MAC.

En ese sentido, se consideran dos tipos de supervisión articuladas:

- i) *Supervisión estratégica*, que realiza el seguimiento y evalúa el desarrollo de las acciones del Centro MAC, en el marco de las funciones, atribuciones, roles, protocolos, y matriz de procesos y procedimientos - MPP; así como, el cumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por las entidades participantes/administradoras mediante las Cláusulas de Adhesión – CA y los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS–, con la finalidad de garantizar estándares de calidad adecuados en la prestación de los servicios del Centro MAC.
- ii) *Supervisión operativa*, que realiza el seguimiento y evalúa el desarrollo de las actividades operativas requeridas para el adecuado y eficiente funcionamiento de los Centros MAC considerando la MPP, en términos de programación, uso de recursos, tecnología, infraestructura, mobiliario, personal y administración.

¹ “Artículo N° 67, literal h, del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la PCM, aprobado con Resolución Ministerial N° 156-2021-PCM

Son funciones de la Subsecretaría de Calidad de Servicios las siguientes:

(...)

h) Realizar las acciones necesarias para la conducción, administración, implementación, operación y supervisión a nivel nacional de los canales de atención de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC).

(...)”

2.3.1 RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN

La SSCS asignará un equipo de profesionales, con un responsable que se encargue de la planificación, programación, ejecución y evaluación de los resultados de la supervisión de los Centros MAC en el ámbito nacional, a fin de optimizar y mejorar las acciones de gestión, que servirá para la retroalimentación, mejora y la supervisión estratégica.

2.3.2 PARTICIPANTES/ACTORES

Los participantes del proceso de supervisión son:

- Subsecretario/a de Calidad de Servicios
- Equipo de Supervisión (Responsable de Supervisión y Profesionales designados)
- Entidades Administradoras.
- Entidades Participantes.
- Equipo de Centros MAC
- Asesores de Servicios.

2.3.3 MODALIDAD DE INTERVENCIÓN Y PERIODICIDAD

La modalidad de intervención de las acciones de supervisión desde la SSCS a los Centros MAC, es uniforme y general para todos a nivel nacional, tanto para los ubicados en Lima como los que se encuentran en las diferentes regiones del país, siendo el desarrollo de las actividades determinadas de manera similar. De manera general, se realizarán dos (02) veces al año a cada Centro MAC; y, podrán realizarse visitas no programadas, derivadas de situaciones coyunturales y/o emergentes, que lo requieran.

2.3.4 MODALIDAD DE TRABAJO

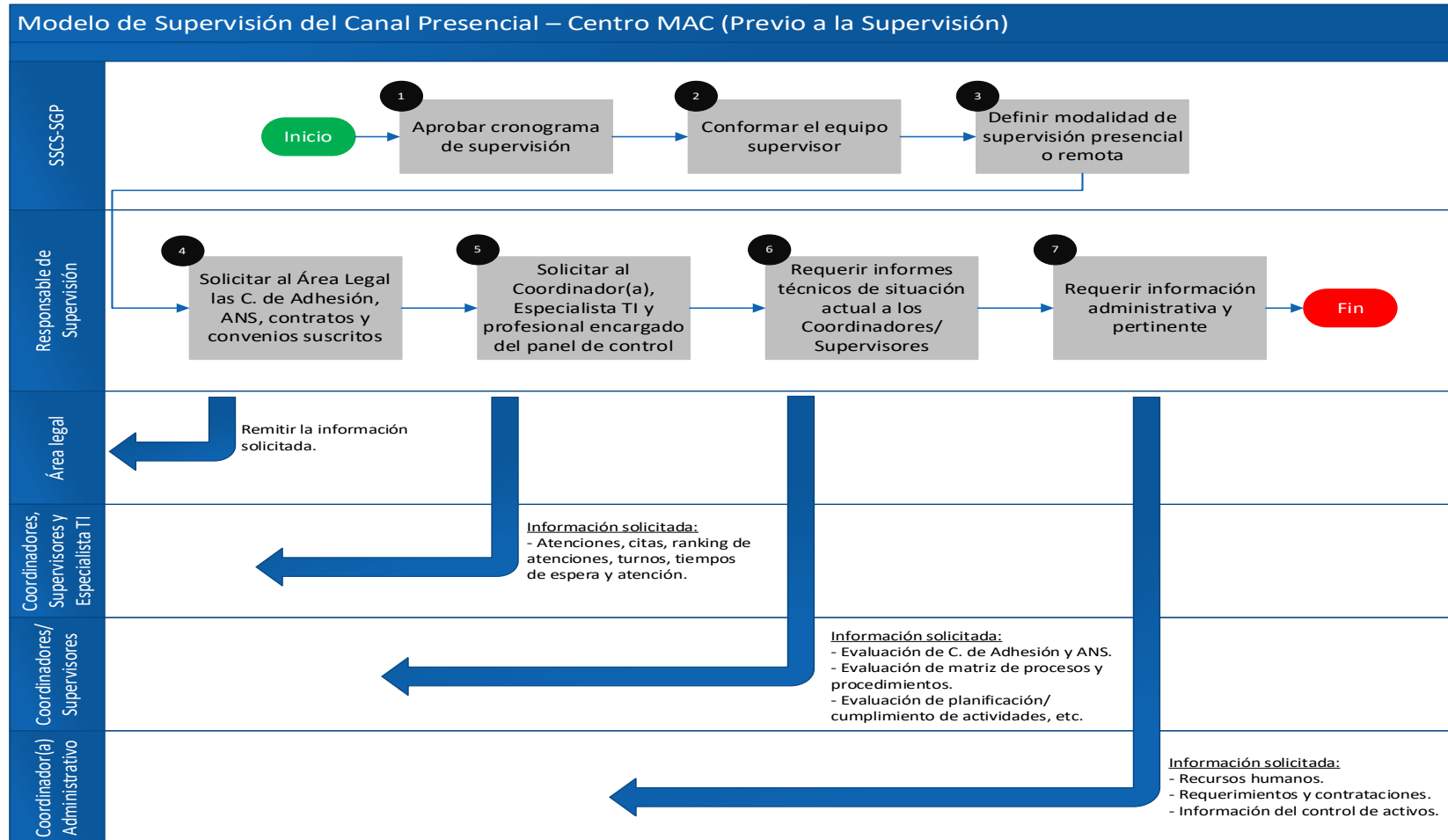
2.3.4.1 GABINETE (PREVIO A LA SUPERVISIÓN)

Actividades de Aprobación y Gestión, para recabar información necesaria y compilada.

Cuadro N° 02:

	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Inicio (I)	1. Aprobar cronograma de Supervisión de Centros MAC (cronograma de preferencia al inicio de cada año o según fechas requeridas por decisión de la alta dirección).	SSCS
	2. Conformar el Equipo Supervisor de SSCS	SSCS
	3. Definir modalidad de supervisión presencial o remota 3.1 Supervisión presencial: Gestionar permisos, movilidad, pasajes, viáticos, u otros administrativos. 3.2 Supervisión remota: Gestionar enlace virtual: zoom, teams, meet, otros.	SSCS
Supervisión (SE) – (SO)	4. Solicitar al Área legal de la SSCS 4.1 Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos. 4.2 Contratos y/o Convenios suscritos	Responsable Supervisión, Equipo Supervisor / Área legal SSCS
Supervisión Estratégica (SE)	5. Solicitar al Coordinador(a) Centro MAC, Especialista TI y profesional encargado del panel de control de la SSCS: 5.1 Cantidad de Atenciones del Centro MAC a supervisar. 5.2 Cantidad de Citas del Centro MAC, de corresponder 5.3 Ranking de atención por Entidad participante. 5.4 Tasa de reactivación de turnos. 5.5 Tiempo promedio de espera. 5.6 Tiempo promedio de atención	Responsable de Supervisión / Coordinadores, Supervisores y Especialista TI de los Centro MAC / SSCS
Supervisión Estratégica (SE)	6. Requerir informes técnicos de situación actual a los Coordinadores/Supervisores de los Centros MAC, que contengan como mínimo lo siguiente: 6.1 Evaluación de las Cláusulas de Adhesión y los ANS en el Centro MAC a su cargo, considerando los indicadores determinados, y en base a las fichas técnicas y formatos de información específica determinados. 6.2 Evaluación de la matriz de procesos y procedimientos, a nivel de cumplimiento de fichas técnicas, flujos, indicadores y formatos/plantillas. 6.3 Evaluación de planificación/cumplimiento de actividades, considerando la matriz de procesos. 6.4 Evaluación de la programación/ejecución presupuestal, en el marco del presupuesto referencial de la SSCS. 6.5 Evaluación de los requerimientos/ejecución de bienes y servicios programados.	Responsable Supervisión, Equipo Supervisor / Coordinadores, Supervisores Centros MAC
Supervisión Operativa (SO)	7. Requerir información Administrativa necesaria y pertinente sobre: 7.1 Recursos Humanos, considerando los procedimientos de MPP 7.2 Requerimientos y Contrataciones para el Centro MAC 7.3 Información detallada del Control de Activos	Responsable Supervisión, Equipo Supervisor / Coordinador (a) Administrativo SSCS

Gráfico N° 05:
Modelo de supervisión del canal presencial – Centro MAC (previo a la supervisión)



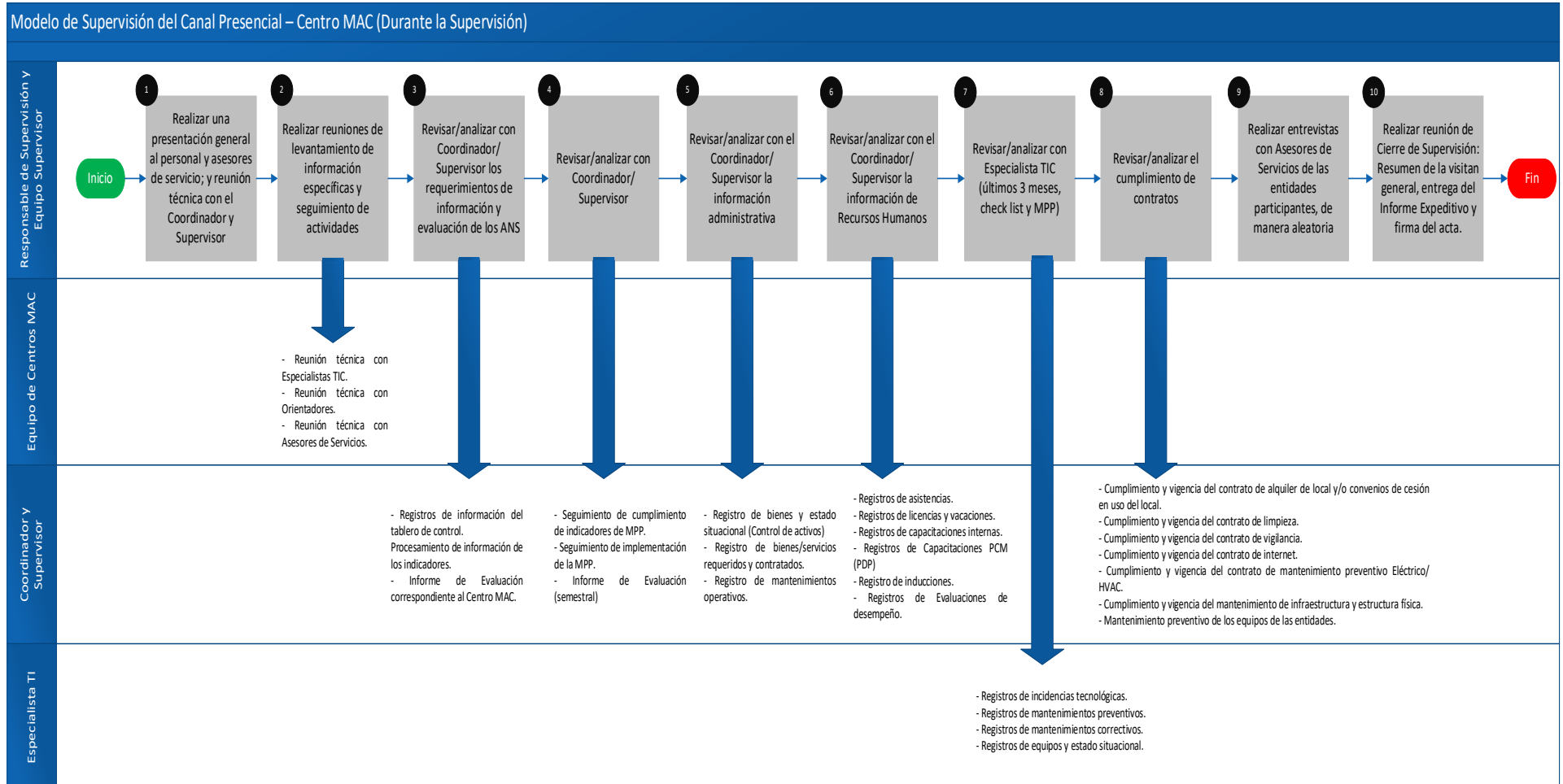
2.3.1.1 VISITA DE CAMPO (DURANTE LA SUPERVISIÓN)

Cuadro N° 03:

	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
I	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una presentación general al personal del Centro MAC y Asesores de Servicio, y llevar a cabo una reunión técnica con el Coordinador (a) y Supervisor (a): <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Coordinaciones y consultas sobre la información recabada en gabinete. 1.2 Revisión de planeamiento y programación, presupuesto y ejecución. 1.3 Verificaciones (antes de la apertura): en base al check list operativo, y fechas aleatorias. 1.4 Verificación del cumplimiento del protocolo de verificación diaria (check list) 1.5 Revisión del Libro de Reclamaciones 	Responsable de Supervisión y Equipo Supervisor
I	<ol style="list-style-type: none"> 2. Realizar reuniones de levantamiento de información específicas y seguimiento de actividades: (en el marco de sus funciones y sobre la base de la información recabada en gabinete) <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Reunión técnica con Especialistas TIC 2.2 Reunión técnica con Orientadores 2.3 Reunión técnica con Asesores de Servicios (aleatorio) 	Responsable de Supervisión y Equipo Supervisor / Equipo de Centros MAC
SE	<ol style="list-style-type: none"> 3. Revisar/analizar con Coordinador/Supervisor los requerimientos de información y evaluación de los ANS: <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Registros de información del tablero de control. 3.2 Procesamiento de información de los indicadores (fichas técnicas, formatos de seguimiento) 3.3 Informe de Evaluación correspondiente al Centro MAC 	Equipo Supervisor / Coordinador MAC, Supervisor MAC
SE	<ol style="list-style-type: none"> 4. Revisar/analizar con Coordinador/Supervisor <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Seguimiento de cumplimiento de indicadores de matriz de procesos y procedimientos (MPP) 4.2 Seguimiento de implementación de la MPP (actividades, indicadores, formatos y plantillas) 4.3 Informe de Evaluación (semestral) 	Equipo Supervisor / Coordinador MAC, Supervisor MAC
SO	<ol style="list-style-type: none"> 5. Revisar/analizar con el Coordinador/Supervisor la información administrativa (check list): <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Registro de bienes y estado situacional (Control de activos) 5.2 Registro de bienes/servicios requeridos y contratados (último año) 5.3 Registro de mantenimientos operativos (último año) 	Equipo Supervisor / Coordinador MAC, Supervisor MAC
SO	<ol style="list-style-type: none"> 6. Revisar/analizar con el Coordinador/Supervisor la información de Recursos Humanos (check list): <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Registros de Asistencia (formatos de procedimientos) 6.2 Registros de Licencias y vacaciones 6.3 Registros de capacitaciones internas 6.4 Registros de Capacitaciones PCM (PDP) (último año) 6.5 Registro de Inducciones 6.6 Registros de Evaluaciones de desempeño 	Equipo Supervisor / Coordinador MAC, Supervisor MAC

	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
SO	7. Revisar/analizar con Especialista TIC del Centro MAC: (últimos 3 meses, check list y MPP): 7.1 Registros de incidencias tecnológicas 7.2 Registro de mantenimientos preventivos 7.3 Registros de mantenimientos correctivos 7.4 Registro de equipos y estado situacional	Equipo Supervisor / Especialista TI
SO	8. Revisar/analizar el cumplimiento de Contratos del Centro MAC 8.1 Cumplimiento y vigencia del Contrato de alquiler de local y/o Convenios de Cesión en uso de local; según corresponda. 8.2 Cumplimiento y vigencia del Contrato de limpieza 8.3 Cumplimiento y vigencia del Contrato de vigilancia 8.4 Cumplimiento y vigencia del Contrato de internet 8.5 Cumplimiento y vigencia del Contrato de mantenimiento preventivo Eléctrico/HVAC 8.6 Cumplimiento y vigencia del mantenimiento de infraestructura y estructura física. 8.7 Mantenimiento preventivo de los equipos de las entidades.	Equipo Supervisor / Coordinador, Supervisor
SE	9. Realizar Entrevistas con Asesores de Servicios de las Entidades Participantes, de manera aleatoria.	Responsable de Supervisión /Equipo Supervisor
Cierre	10. Realizar reunión de Cierre de Supervisión: Resumen de la visita general, entrega de Informe Expositivo y firma de acta.	Responsable de Supervisión/Equipo

Gráfico N° 06:
Modelo de supervisión del canal presencial – Centro MAC (durante la supervisión)



Cuadro N° 04:
 Ficha de supervisión operativa del Centro MAC

SGP		mac	
SUPERVISIÓN DEL CENTRO MAC			
Fecha de supervisión: / /			
I.- Condiciones de Gestión y Control que debe cumplir el Centro MAC			
A. Operación del Centro MAC	Cumplimiento		Observaciones
1.- Antes de la apertura:			
1.1.- ¿Cumple con la verificación del Centro MAC, en base al check list diario del Manual de Funcionamiento para los Centros MAC?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
2.- Verificación del cumplimiento del Protocolo de verificación diaria: ¿Cuenta con los siguientes recursos/equipos?*			
2.1.- Zona de Recepción:			
a) Módulo de Recepción	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
b) Ordenadores de Filas	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
c) Sillas de orientadores	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
d) Lector de código de barras	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
e) Servicio de telefonía (anexos telefónicos)	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
f) Insumos y materiales zona recepción	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
g) Sillas de Ruedas (en caso no cuente con Zona de tópico)	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
2.2.- Zona de Atención:			
a) Televisores en zona de atención.	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
b) Sillas de espera	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
c) Sillas de asesores	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
d) Sillas de atención al ciudadano	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
e) Módulos de atención	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
f) Computadoras de Asesores de Servicio	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
g) Impresoras en zonas de atención	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
h) Insumos y materiales zona atención	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
2.3.- Zona Administrativa:			
a) Módulos de oficina	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
b) Sillas de oficina	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
c) Insumos y materiales para oficina	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
2.4.- Zona de Tópico:			
a) Botiquín	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
b) Silla de ruedas	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
2.5.- Generales:			
a) Sistema de Iluminación	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
b) Orden y Limpieza	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
c) Señaléticas	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
d) Equipos de Aire Acondicionado	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
e) Servicios Higiénicos	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
f) Comedor	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
g) Servicio de agua potable	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
2.6.- Servicios TIC: Consultar al especialista TIC			
a) Internet	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
b) Energía eléctrica	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
c) Sistema de Turnos de atención ciudadana	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
d) Sistema de Audio	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
e) Sistema de Video Vigilancia	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
f) Correo electrónico	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
g) Active Directory	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
h) File Server	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
i) Antivirus	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
2.6.- Libro de Reclamaciones Virtual			
a) ¿El Centro MAC cuenta con la señalética del Libro de Reclamaciones Virtual (con código QR)?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
b) ¿Las entidades cuentan con la señalética del Libro de Reclamaciones Virtual en sus módulos de atención (con código QR)?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
c) ¿El Centro MAC cuenta con una computadora asignada para el registro en el Libro de Reclamaciones Virtual?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	

3.- Protocolo de atención del Centro MAC (Se sugiere considerar a las 23 entidades más demandadas para realizar la evaluación)		
3.1.- ¿Cumple con la ruta de atención al ciudadano?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
3.2.- ¿Cumple con los Protocolos de Atención establecidos para los asesores de servicios?		
Entidad 1:		
a) Protocolo establecido para el saludo	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
b) Protocolo establecido durante el servicio	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
c) Protocolo establecido para la despedida de los ciudadanos	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Entidad 2:		
a) Protocolo establecido para el saludo	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
b) Protocolo establecido durante el servicio	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
c) Protocolo establecido para la despedida de los ciudadanos	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Entidad 3:		
a) Protocolo establecido para el saludo	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
b) Protocolo establecido durante el servicio	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
c) Protocolo establecido para la despedida de los ciudadanos	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
3.3.- ¿Cumple con la limpieza general diaria en el Centro MAC?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
3.4.- ¿Cumple con la limpieza permanente durante la atención/operación en el Centro MAC?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
II. Requerimientos logísticos para el funcionamiento del Centro MAC		
A. Requerimientos del Centro MAC	Detallar el requerimiento	Observaciones
1.- Requerimientos para la Operación		
Requerimiento 1		
Requerimiento 2		
Requerimiento 3		
Requerimiento 4		
2.- Requerimiento de Recursos Humanos		
Requerimiento 1		
Requerimiento 2		
Requerimiento 3		
Requerimiento 4		
3.- Requerimiento de Comunicación		
Requerimiento 1		
Requerimiento 2		
Requerimiento 3		
Requerimiento 4		
B. Cumplimiento de contratos del Centro MAC	CUMPLE (Si/No)	Observaciones
1.- Cumplimiento de contrato de alquiler	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2.- Cumplimiento de contrato de limpieza	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
3.- Otros	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
4.-		
5.-		
6.-		
7.-		
8.-		
III. OBSERVACIONES, COMENTARIOS O SUGERENCIAS ADICIONALES		

2.3.1.2 POSTERIOR A LA SUPERVISIÓN (ACTIVIDADES DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN)

Cuadro N° 05:

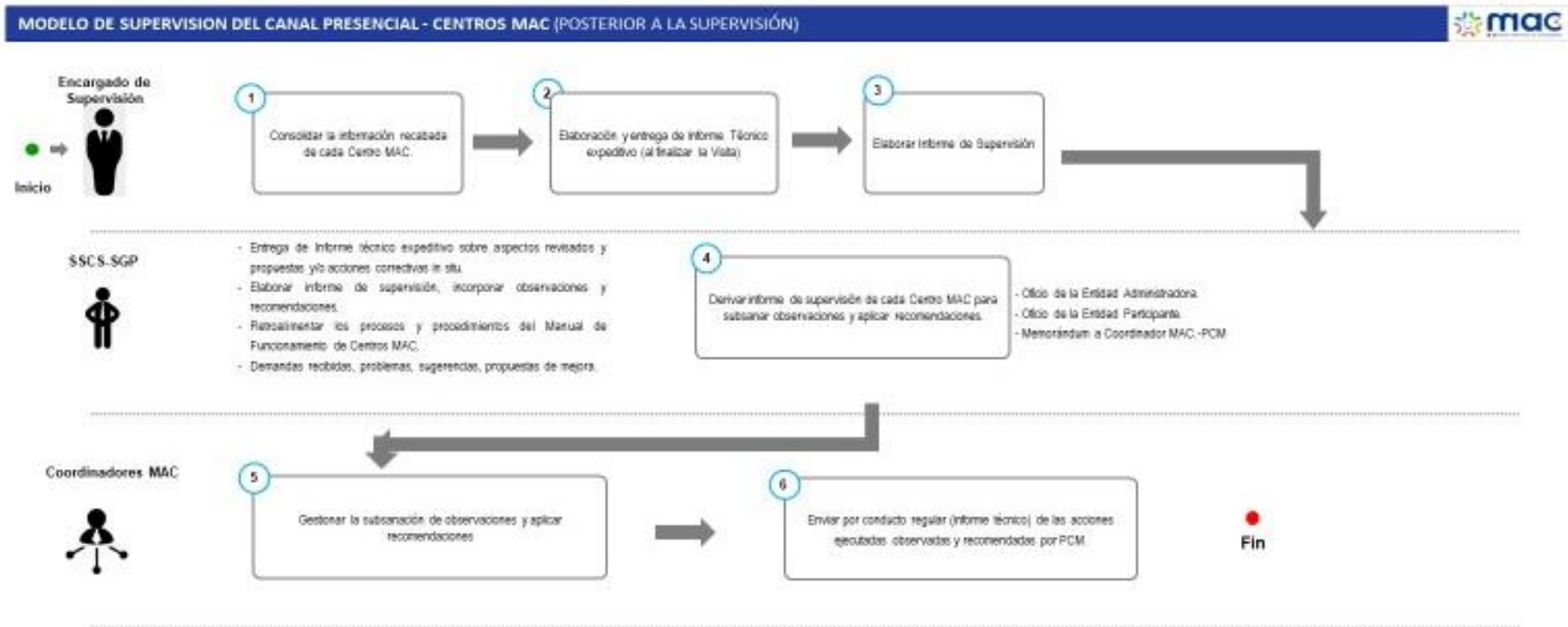
ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. Consolidar la información recabada del Centro MAC.	Responsable de Supervisión
2. Elaborar y entregar Informe Técnico expeditivo (al finalizar la Visita) sobre aspectos revisados y propuestas, y/o acciones correctivas in situ, conforme el siguiente esquema: <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes • Aspectos Observados • Acciones Inmediatas • Conclusiones 	Responsable de Supervisión y Equipo Supervisor
3. Elaborar y entregar Informe de Supervisión a la SSCS, que permita: i) Retroalimentar las acciones y actividades consideradas en el Manual de Funcionamiento de los Centros MAC: e, ii) Incorporar demandas recibidas, problemas, sugerencias, y/o propuestas de mejora. El esquema es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes • Objetivos • Participantes • Situación Actual • Análisis de Visita de Campo (estratégico y operativo) • Resultados (estratégico y operativo) • Aspectos críticos relevantes (si los hubiera) • Propuestas de Mejora • Conclusiones y Recomendaciones • Anexos 	Responsable de Supervisión y Equipo Supervisor
4. Derivar Informe de Supervisión al Centro MAC para subsanar observaciones y aplicar recomendaciones. <ol style="list-style-type: none"> a. Mediante Oficio para Entidades Administradoras b. Mediante Oficio para Entidades Participantes c. Mediante Memorándum para Centros MAC de PCM 	SSCS-SGP
5. Gestionar la subsanación de observaciones y aplicar recomendaciones <ol style="list-style-type: none"> a. Gestionar con la Entidad Administradora. b. Gestionar con la Entidad Participante c. Gestionar con la PCM 	SSCS-Coordinador MAC/ Coordinador del Centro MAC
6. Enviar por conducto regular el informe técnico de las acciones ejecutadas observadas y recomendadas por PCM. <ol style="list-style-type: none"> a. Enviar mediante oficio de la Entidad Administradora. b. Enviar mediante oficio de la Entidad Participante. c. Enviar mediante informe técnico a la SSCS-SGP. 	Coordinador del Centro MAC y Entidades Participantes

Actividades de reportes para Entidades Participantes (Posterior a la Visita de campo)

Cuadro N° 06:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. Consolidar la información de supervisión para elaborar los reportes para Entidades Participantes.	Coordinación de Centros MAC de la SSCS-SGP
2. Coordinar ejecución y contenido de Reportes.	
3. Gestionar el envío de los reportes a cada Entidad Participante.	

Gráfico N° 07:
Modelo de supervisión del canal presencial – centro MAC (posterior a la supervisión)





Equipo SSCS-SGP



2.4 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO MAC

2.4.1 MATRIZ DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO MAC

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, establece como tercer pilar la Gestión por Procesos, la cual busca que los bienes y servicios prestados por las entidades públicas se den en el marco de una gestión por resultados óptima para el ciudadano. En ese sentido, los procesos y procedimientos de los Centros MAC contribuirán a brindar servicios de calidad a los ciudadanos con eficiencia y eficacia.

La matriz de procesos y documentación técnica relacionada, se encuentra enmarcada en la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública (Resolución de Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018-PCM/SGP), que considera los procesos y procedimientos de manera específica y permiten determinar alcances, responsabilidades, y productos; los que a su vez cuentan con diagramas detallados de la operatividad, de tal manera se posibilite una efectiva medición del estado situacional, avances, retroalimentación y adopción de medidas correctivas oportunas.

Así, la documentación técnica comprende:

- Matriz de Procesos y Procedimientos de los Centros MAC
- Fichas técnicas por Procesos/Procedimientos
- Flujogramas por Procesos/Procedimientos
- Indicadores de Procesos y Procedimientos – Fichas Técnicas
- Formatos/Plantillas de Procedimientos
- Instructivo de la Gestión de Procesos en los Centros MAC

El modelo de gestión por procesos en los Centros MAC, constituye un hito importante en el objetivo de lograr la eficiencia y eficacia de los Centros MAC, tanto a nivel estratégico como operativo, y de esta manera contribuir efectivamente a las políticas nacionales de calidad y atención al ciudadano.

A continuación, se presenta la Matriz de Procesos y Procedimientos de los Centros MAC, a nivel general, así como el Cuadro de procesos y procedimientos y responsables o “dueños” de los mismos. La documentación técnica señalada, se encuentra en el portal <http://www.mac.pe/>

- Fichas Técnicas de Procedimientos.
- Fichas Técnicas de Indicadores.
- Diagramas de Flujo.
- Formatos.
- Matriz de Riesgo.

Cuadro N° 07:
Matriz de procesos de gestión y operación de los Centros MAC

MATRIZ DE PROCESOS DE GESTIÓN Y OPERACION DE LOS CENTROS MAC			
NIVEL 1 (PROCESOS)	NIVEL 2 (SUB PROCESOS)	OBJETIVO	NIVEL 3 (PROCEDIMIENTOS)
PROCESOS ESTRATÉGICOS			
PE1: GESTION Y CONTROL DEL CENTRO MAC	PE1.1: Planificación del Centro MAC	Coordinar y proponer los lineamientos, actividades a seguir en el corto plazo, para la adecuada gestión de los Centros MAC.	PE1.1.1: Actualización de los lineamientos estratégicos de los Centros MAC
			PE1.1.2: Planeación de la operación de los Centros MAC
			PE1.1.3: Programación de Actividades
	PE1.2: Monitoreo y Gestión de Resultados	Sistematizar los avances de actividades y metas, que permita la retroalimentación necesaria para corregir desviaciones, así como apoyar la toma de decisiones de manera oportuna y efectiva.	PE1.2.1: Monitoreo de Centros MAC
			PE1.2.2: Medición de la información (SII)
	PE1.3: Gestión de calidad y procesos	Asegurar que los servicios brindados en los Centros MAC se realicen de acuerdo con los estándares de calidad definidos, implementar la mejora continua en los procesos y procedimientos.	PE1.3.1: Gestión de indicadores
			PE1.3.2: Gestión de procesos y mejora continua.
			PE1.3.3: Gestión de Encuesta Satisfacción Ciudadana Centros MAC
	PE1.4: Fortalecimiento de competencias	Asegurar el buen servicio al usuario en los Centros MAC, mediante el desarrollo de competencias y habilidades de Asesores y colaboradores de la Plataforma MAC	PE1.4.1: Formulación del plan de competencias y capacidades de los centros MAC
			PE1.4.2: Desarrollo de actividades de integración
PE1.4.3: Desarrollo de habilidades Blandas			
PROCESOS MISIONALES			

MATRIZ DE PROCESOS DE GESTIÓN Y OPERACION DE LOS CENTROS MAC			
NIVEL 1 (PROCESOS)	NIVEL 2 (SUB PROCESOS)	OBJETIVO	NIVEL 3 (PROCEDIMIENTOS)
PM1: GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL CENTRO MAC	PM1.1: Orientación al Ciudadano	Atender las consultas planteadas por los ciudadanos sobre los trámites y servicios que pretende realizar, a fin de asegurar la satisfacción del usuario.	PM1.1.1: Recepción y Orientación en cada Centro MAC
	PM1.2: Prestación del Servicio	Asegurar la satisfacción del usuario en la realización de los trámites y servicios en la Plataforma MAC.	PM1.2.1: Prestación de servicio en los Centros MAC
			P.M 1.2.2 Incorporación de nuevos servicios y/o tramites de entidades participantes
	PM1.3: Supervisión de la Atención	Garantizar un desarrollo operativo eficiente de los trámites y servicios que se realizan en los Centros MAC, integrando las acciones y actividades efectuadas por las entidades participantes y equipo MAC.	PM1.3.1: Supervisión de Centros MAC.
			PM 1.3.2 Control de cumplimiento de ANS y cláusulas de adhesión
	PM1.4: Servicios Post-Atención	Desarrolla la gestión y medición de las acciones de trámites y servicios realizados de manera ex post, a fin de preservar la satisfacción del ciudadano con la atención brindada en la Plataforma MAC.	PM1.3.3: Atención de incidencias en el servicio de las Entidades Participantes
			PM1.4.1: Recepción y difusión de felicitaciones
			PM1.4.2: Atención de reclamos
PROCESOS DE APOYO			
PA1: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	PA1.1: Gestión de soporte e Infraestructura de TICs.	Administrar eficientemente la infraestructura tecnológica y servicios informáticos, gestionando la seguridad y respaldo de la información con una adecuada gestión del mantenimiento preventivo / correctivo	PA1.1.1: Administración de la seguridad y respaldo de la información
			PA1.1.2: Administración de redes e infraestructura.
			PA1.1.3: Gestión del Mantenimiento Preventivo de TICs.
			PA1.1.4: Gestión del Mantenimiento Correctivo de TICs.
			PA1.1.5: Soporte técnico interno
		Asegurar la adecuada gestión de los bienes patrimoniales	PA2.1.1: Programación de bienes y/o servicios

MATRIZ DE PROCESOS DE GESTIÓN Y OPERACION DE LOS CENTROS MAC

NIVEL 1 (PROCESOS)	NIVEL 2 (SUB PROCESOS)	OBJETIVO	NIVEL 3 (PROCEDIMIENTOS)
PA2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PA2.1: Gestión del Patrimonio		PA2.1.2: Control de Activos
	PA2.2: Gestión del Mantenimiento	Asegurar el mantenimiento oportuno de la infraestructura y el equipamiento electromecánico de los Centros MAC para el cumplimiento de los objetivos del programa.	PA2.2.1: Formulación del plan de mantenimiento preventivo.
			PA2.2.2: Ejecución del plan de mantenimiento preventivo
			PA2.2.3: Ejecución del plan de mantenimiento correctivo
PA3: GESTION Y EVALUACION DEL TALENTO HUMANO	PA 3.1 Gestión del personal	Organizar la gestión interna de los recursos humanos alineándolos a los objetivos estratégicos de la entidad, mandatos y disposiciones normativas.	PA3.1.1: Requerimiento e Incorporación de personal
			PA 3.1.2: Inducción de personal
			PA 3.1.3: Programación y control de turnos de personal
			PA 3.1.4: Cese de Personal
			PA 3.1.5: Control de asistencia del personal.
			PA 3.1.6: Capacitación de personal
			PA 3.1.7 Evaluación del desempeño de servicio

Cuadro N° 08:
Matriz de procesos/procedimientos y dueños de procesos

MATRIZ DE PROCESOS/PROCEDIMIENTOS Y DUEÑOS DE PROCESOS			
NIVEL 1 (PROCESOS)	NIVEL 2 (SUB PROCESOS)	NIVEL 3 (PROCEDIMIENTOS)	DUEÑOS DE PROCESOS
PROCESOS ESTRATÉGICOS			
PE1: GESTION Y CONTROL DEL CENTRO MAC	PE1.1: Planificación del Centro MAC	PE1.1.2. Planeación de la operación del Centro MAC	Coordinador(a)
	PE1.2: Monitoreo y Gestión de Resultados	PE.1.2.1: Monitoreo de Centros MAC	Supervisor (a)
	PE1.3: Gestión de calidad y procesos	PE1.3.1. Gestión de indicadores	Coordinador(a)
PROCESOS MISIONALES			
PM1: GESTION DE LA OPERACIÓN DEL CENTRO MAC	PM1.1: Orientación al Ciudadano	PM1.1.1: Recepción y orientación en cada Centro MAC	Orientador(a)
	PM1.2: Prestación del Servicio	PM1.2.1: Prestación de servicios en los Centros MAC	Supervisor (a)
		PM1.2.2. Incorporación de nuevos servicios y/o trámites de entidades participantes	Coordinador (a)
	PM1.3: Supervisión de la Atención	PM 1.3.1: Supervisión de Centros MAC	Supervisor (a)
		PM1.3.2: Control de cumplimiento de ANS y Clausulas de Adhesión	Supervisor (a)
		PM1.3.3: Atención de incidencia en el servicio de las Entidades Participantes	Supervisor (a)
	PM1.4: Servicios Post- Atención	PM1.4.1: Recepción y difusión de felicitaciones	Coordinador (a)
		PM1.4.2: Atención de reclamos	Supervisor (a)
PROCESOS DE APOYO			

MATRIZ DE PROCESOS/PROCEDIMIENTOS Y DUEÑOS DE PROCESOS

NIVEL 1 (PROCESOS)	NIVEL 2 (SUB PROCESOS)	NIVEL 3 (PROCEDIMIENTOS)	DUEÑOS DE PROCESOS
PA1: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	PA1.1: Gestión de soporte e Infraestructura de TICs.	PA1.1.1: Administración de la seguridad y respaldo de la información	Especialista TI
		PA1.1.3: Gestión del mantenimiento preventivo de TICS	Especialista TI
		PA1.1.5: Soporte técnico interno	Especialista TI
PA2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PA2.1: Gestión del Patrimonio	PA2.1.1: Programación de bienes y/o servicios	Supervisor (a)
		PA2.2.2: Ejecución del plan de mantenimiento preventivo	Supervisor (a)
		PA2.2.3: Ejecución de mantenimiento correctivo	Supervisor (a)
PA3: GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO	PA 3.1 Gestión del personal	PM3.1.1: Requerimiento e incorporación de personal	Coordinador (a)
		PM3.1.2: Inducción de personal	Supervisor (a)
		PM3.1.5: Control de asistencia del personal	Supervisor (a)
		PM3.1.6: Capacitación de personal	Coordinador (a)

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS E INDICADORES

PE1.1.1: Actualización de los lineamientos estratégicos de los Centros MAC	% Lineamientos estratégicos actualizados
PE1.1.2: Planeación de la operación de los Centros MAC	% Ejecución del Plan de Operación los Centros MAC
PE1.1.3: Programación de Actividades	% Cumplimiento de actividades programadas.
PE1.2.1: Monitoreo de Centros MAC	Número de ocurrencias por tipo en Centros MAC
PE1.2.2: Medición de la información (SII)	% de solicitudes de información atendidas
PE1.3.1: Gestión de indicadores	% Cumplimiento de indicadores
PE1.3.2: Gestión de procesos y mejora continua.	% Procedimientos revisados y/o mejorados
PE1.3.3: Gestión de Encuesta Satisfacción Ciudadana Centros MAC	% de usuarios encuestados respecto al total atendidos en los Centros MAC.
PE1.4.1: Formulación del plan de competencias y capacidades de los centros MAC	Plan de competencias y capacidades formulado e implementado
PE1.4.2: Desarrollo de actividades de integración	% Cumplimiento de actividades de integración
PE1.4.3: Desarrollo de habilidades Blandas	% Cumplimiento de actividades para el desarrollo de habilidades blandas
PM1.1.1: Recepción y Orientación en cada Centro MAC	% de ciudadanos atendidos en el módulo de orientación
PM1.2.1: Prestación de servicio en los Centros MAC	N° Turnos de atención x hora
P.M 1.2.2 Incorporación de nuevos servicios y/o tramites de entidades participantes	% de nuevos servicios/trámites incorporados e implementados
PM1.3.1: Supervisión de Centros MAC.	% Cumplimiento del Plan de Supervisión Anual
PM 1.3.2 Control de cumplimiento de ANS y cláusulas de adhesión	% Cumplimiento de ANS y cláusulas de adhesión
	% de ocupabilidad de módulos
	% de cumplimiento de puntualidad
	% de respuesta a reclamos oportuna
PM1.3.3: Atención de incidencias en el servicio de las Entidades Participantes	% de incidentes resueltos satisfactoriamente
PM1.4.1: Recepción y difusión de felicitaciones	% Felicitaciones recibidas
PM1.4.2: Atención de reclamos	N° reclamos registrados.
	% reclamos atendidos en el plazo de ley.
	% de reclamos aceptados.
	% de reclamos rechazados
PA1.1.1: Administración de la seguridad y respaldo de la información	• Nivel de riesgo de las vulnerabilidades encontradas en la infraestructura de TIC
PA1.1.2: Administración de redes e infraestructura.	% de solicitudes atendidas
PA1.1.3: Gestión del Mantenimiento Preventivo de TICs.	% Cumplimiento del Plan anual de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y Equipos TICs

PA1.1.4: Gestión del Mantenimiento Correctivo	% de mantenimientos correctivos respecto al total de mantenimientos ejecutados
PA1.1.5: Soporte técnico interno	% de solicitudes atendidas
PA2.1.1: Programación de bienes y/o servicios	% Cumplimiento de la programación de bienes y servicios
PA2.1.2: Control de Activos	Número de Activos dados de baja
PA2.2.1: Formulación del plan de mantenimiento preventivo.	Plan de mantenimiento preventivo formulado en plazo.
PA2.2.2: Ejecución del plan de mantenimiento preventivo	% Ejecución del Plan de Mantenimiento de la infraestructura.
PA2.2.3: Ejecución del mantenimiento correctivo	Número de mantenimientos correctivos atendidos
PA 3.1.1: Requerimiento e Incorporación de personal	% de personal incorporado
PA 3.1.2: Inducción de personal	% de inducciones completadas satisfactoriamente.
PA 3.1.3: Programación y control de turnos de personal	% de cumplimiento de turnos de personal
PA 3.1.4: Cese de Personal	% de personal retirado/cesado del cargo
PA 3.1.5: Control de asistencia del personal.	% de personal con inasistencias
PA 3.1.6: Capacitación de personal	% de personal que ha cumplido las capacitaciones satisfactoriamente.
PA3.1.7 Evaluación del desempeño de servicio	% de aprobación del personal por los usuarios.

GLOSARIO DE TERMINOS

- **Asesor MAC Express:** Personal de la entidad administradora del Centro MAC que brinda atención al ciudadano en servicios y trámites virtualizados de diferentes entidades públicas.
- **Asesor de Servicios:** Personal de las entidades participantes de la Plataforma MAC, asignados al Centro MAC, responsables de desarrollar los servicios y/o trámites de las mismas, y entregarlos al ciudadano.
- **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** documento en el que se establecen los compromisos –en términos de servicios, recursos involucrados, estándares de servicio, plazos de cumplimiento– que asumen las entidades participantes que forman parte de la Plataforma MAC. Estos compromisos se miden de forma cualitativa y/o cuantitativa, de acuerdo con lo establecido por la SGP PCM.
- **Cadena de servicios:** Relación que existe entre servicios, ya sean prestacionales o no prestacionales, que se brindan por una o más de una entidad y/o empresa pública, para mejorar la calidad de vida de las personas, considerando a lo largo de esta cadena el enfoque de valor público.
- **Cadena de valor:** En el ámbito público, es un modelo descriptivo que permite representar las principales intervenciones de la administración pública, sistematizar las medidas de política y prestación de bienes y servicios que éstas implican.
- **Calidad de servicio:** La calidad está entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado, satisfacen las necesidades y expectativas a las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos). Son de obligatorio cumplimiento.
- **Cláusula de Adhesión (CA):** Establecen, de manera clara y precisa, el objeto de adhesión a la Plataforma MAC, la vigencia y obligaciones de las partes las que son predefinidas por la SGP de la PCM, y a las que las entidades deben adherirse para contar con la condición de entidad administradora o participante, según sea el caso.
- **Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana (ENSC):** Se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio que recibe la entidad pública. Generalmente, se realiza cada dos años.
- **Encuesta Nacional de Satisfacción de Centros MAC:** Se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del servicio que reciben los Centros MAC. Se realiza anualmente.
- **Entorno:** Son aquellos factores políticos, económicos, sociales, culturales, tecnológicos, ambientales y legales, entre otros, que influyen en la calidad del servicio, en el cumplimiento de los objetivos institucionales; y posibilitan identificar necesidades y expectativas de las personas para la adecuación de los servicios, así como identificar oportunidades y amenazas.
- **Equipo MAC:** Personal de la entidad administradora asignado al Centro MAC: Coordinador/a, Supervisor/a, Especialista TIC, Asesor/a MAC Express, Orientador/a.

- **Gestión por Procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.
- **Gestión por Resultados:** Constituyen una serie de objetivos, principios, estrategias, herramientas, procesos y actividades que garantizan la eficiencia, productividad, eficacia y transparencia en el uso de los recursos públicos de las entidades del Estado.
- **Incidencia:** Acontecimiento relacionado a una situación anómala, evento de falla o que podría fallar en el Centro MAC, está referido al personal, requerimientos y desempeño logístico, operación del Centro, ambiente laboral, fallas en el sistema de turnos, programas informáticos, red, equipos tecnológicos u otro que afecte el normal funcionamiento del Centro MAC.
- **Indicador de desempeño:** Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con períodos anteriores o con metas o compromisos. Se asocia con el objetivo del proceso y sirve para la determinación de las metas.
- **Libro de Reclamaciones:** La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones” la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los/as ciudadanos/as. Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al/la ciudadano/a el registro del reclamo.

En el caso de reclamos vinculados con bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas, a través de la Plataforma MAC, los reclamos son registrados en el Libro de Reclamaciones de la entidad administradora a cargo del Centro MAC, cuya atención se realiza conforme al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y demás normas sobre la materia.

- **Libro de Felicitaciones:** Documento a través del cual los/as ciudadanos/as pueden registrar una felicitación, reconocimiento, agradecimiento y recomendaciones respecto de la atención brindada por alguna entidad en el ejercicio de su función administrativa.
- **Personas:** conjunto de sujetos de derecho, ya sean personas naturales o jurídicas, que acceden a los servicios brindados por las entidades públicas. Dependiendo de la complejidad y variedad de funciones que cumple el Estado, así como la diversidad de los servicios que brindan, se dan diferentes tipos de relaciones entre las entidades públicas y las personas, pudiendo estar involucrada más de una entidad en la provisión de los servicios.
- **Personal del Centro MAC:** En el marco de lo dispuesto en el presente Manual, la referencia a personal del Centro MAC alude a todo el personal que presta servicios dentro del Centro MAC por cualquier régimen laboral o contractual. Se incluye al Equipo MAC, asesores de servicio de las entidades participantes, personal de limpieza y vigilancia.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.

- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente.
- **Reclamo:** Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. (D.S. N° 007-2020-PCM).
- **Satisfacción Ciudadana:** Se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio que recibe la entidad pública.
- **Servicios:** Productos intangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades públicas, son de dos tipos: servicios prestacionales y servicio no prestacionales.
- **Servicios prestacionales:** son aquellos que se derivan de la función prestacional del Estado y que implican una provisión del gobierno hacia las personas, tales como prestaciones de salud, educación, comunicación, limpieza pública, habilitación de carreteras o aeropuertos, fomento productivo, supervisiones o fiscalizaciones de las entidades reguladoras, seguridad y defensa nacional; así como los servicios públicos básicos (agua, alcantarillado, luz), entre otros.
- **Servicios no prestacionales:** son aquellos que implican el otorgamiento de derechos como consecuencia de la función reguladora, inspectora o sancionadora del Estado. Se encuentran incluidos, en este grupo, los procedimientos administrativos o trámites, los servicios prestados en exclusividad y los servicios no exclusivos.
- **Sistema de Turnos de Atención del Centro MAC:** Aplicativo informático del Centro MAC que permite organizar las atenciones de los/as ciudadanos/as de acuerdo al orden de llegada al Centros MAC y/o por algún criterio específico (atención preferente u otro).
- **Valor Público:** El valor público debe ser entendido como el cambio que acontece en las variables sociales. El valor público se crea cuando a) las intervenciones públicas, que adoptan la forma de bienes, servicios o regulaciones, satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios a la sociedad y, b) se optimiza la gestión interna a través de un uso más eficiente y productivo de los recursos públicos, para, directa o indirectamente, satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios a la sociedad.