

**Constituyen Grupo de Trabajo Técnico encargado del diseño, puesta en marcha y
operación del Centro de Atención Telefónica "Aló Mac"**

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 141-2010-PCM

Lima, 30 de abril de 2010

VISTO:

El Memorandum N° 268-2010-PCM/SGP, de fecha 05 de abril de 2010, de la Secretaría de Gestión Pública, que solicita la formalización del Grupo de Trabajo Técnico para el Centro de Atención Telefónica "Aló MAC";

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - LOPE consagra el Principio de Servicio al Ciudadano, estableciendo que las entidades del Poder Ejecutivo están al servicio de las personas y de la sociedad, actúan en función de sus necesidades, así como del interés general de la nación;

Que, el Decreto Supremo N° 025-2010-PCM define y establece la Política Nacional de Simplificación Administrativa que tiene como uno de sus objetivos universalizar en forma progresiva el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas y promover la demanda de servicios en línea por la ciudadanía; y como una de sus estrategias, la de establecer accesos multicanal para los procedimientos y los servicios administrativos en función de su naturaleza, con énfasis en los canales no presenciales;

Que, el Decreto Supremo N° 027-2010-PCM crea el Centro de Atención Telefónica "Aló MAC, como centro piloto integrado de atención dirigido a la ciudadanía para brindar servicios de información básica sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos- TUPA de las entidades del Poder Ejecutivo; orientar sobre puntos de atención al ciudadano y recibir las quejas sobre algún defecto en la atención o tramitación de solicitudes presentadas ante el Poder Ejecutivo;

Que, la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 027-2010-PCM establece que, a propuesta de la Secretaría de Gestión Pública, se conformará un grupo de trabajo técnico encargado del diseño, puesta en marcha y operación del Centro de Atención Telefónica, cuyos integrantes y funciones, entre otros aspectos, serán establecidos mediante Resolución Ministerial del Presidente del Consejo de Ministros;

Que, habiéndose recibido la propuesta del Grupo de Trabajo elaborada por la Secretaría de Gestión Pública a que hace referencia la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 027-2010-PCM antes mencionada, resulta pertinente emitir la presente Resolución Ministerial para establecer sus integrantes y funciones, entre otros aspectos;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 9) del artículo 19° de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y el numeral 1) del artículo 8° del Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros y la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 027-2010-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Constitución del Grupo de Trabajo Técnico

Constitúyase el Grupo de Trabajo Técnico encargado del diseño, puesta en marcha y operación del Centro de Atención Telefónica "Aló Mac", creado mediante Decreto Supremo N° 027-2010-PCM.

Artículo 2°.- Conformación del Grupo de Trabajo Técnico

El Grupo de Trabajo Técnico estará conformado por:

- a. Un representante de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, quien lo presidirá.
- b. Un representante de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- c. Un representante de la Oficina de Sistemas de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- d. Dos representantes del Programa de Modernización y Descentralización del Estado de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Asimismo, el Grupo de Trabajo Técnico, de considerarlo necesario, podrá solicitar la colaboración de otros organismos públicos, organismos de la sociedad civil u organizaciones internacionales, representantes y especialistas de entidades privadas con el objetivo de diseñar, poner en marcha e implementar "Aló Mac".

Artículo 3°.- Funciones del Grupo de Trabajo Técnico.

El Grupo de Trabajo Técnico tiene las siguientes funciones:

- a. Elaborar y aprobar su plan de trabajo, el cual incluirá las directrices y acciones prioritarias para la implementación y debida prestación de los servicios del Centro de Atención Telefónica "Aló MAC".
- b. Elaborar el diseño estratégico, funcional y operativo del Centro de Atención Telefónica "Aló MAC", incluyendo su presupuesto de inversión y operación.
- c. Coordinar y elaborar los convenios que sean necesarios para el cumplimiento del encargo, en coordinación con los órganos administrativos pertinentes.
- d. Poner en marcha el Centro de Atención Telefónica "Aló MAC".
- e. Elaborar el diagnóstico inicial y el informe final del encargo encomendado, el mismo que será elevado a Despacho Ministerial.

Artículo 4°.- De la designación de los representantes e instalación del Grupo de Trabajo Técnico.

En un plazo máximo de 03 (tres) días hábiles contados a partir del día siguiente de publicada la presente Resolución Ministerial, los representantes del Grupo de Trabajo Técnico deberán ser acreditados ante la Secretaría de Gestión Pública mediante comunicación escrita.

En un plazo máximo de 05 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de publicada la presente Resolución Ministerial se instalará el Grupo de Trabajo Técnico. La Secretaría de Gestión Pública será la encargada de realizar la correspondiente convocatoria.

El Grupo de Trabajo Técnico desarrollará sus funciones en un plazo máximo de 90 días calendario, luego del cual cesará en sus funciones.

Artículo 5°.- Grupo de Trabajo Técnico

El funcionamiento del Grupo de Trabajo Técnico no irrogará gastos al Tesoro Público.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JAVIER VELASQUEZ QUESQUÉN
Presidente del Consejo de Ministros