



# Decreto Supremo Nº 055-2018-PCM

## DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA DISPOSICIONES DE LA ESTRATEGIA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO – MAC, Y SUS CANALES DE ATENCIÓN

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA:

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, señalando como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, cuyo objetivo es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión, con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados y fiscalmente equilibrado;



Que, de acuerdo al numeral 1.2 del artículo 1 de la citada Ley, el proceso de modernización de la gestión del Estado será desarrollado de manera coordinada entre el Poder Ejecutivo a través de la Secretaría de Gestión Pública (ex Dirección General de Gestión Pública) de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Poder Legislativo;



Que, el numeral 2 del artículo 18 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que la Presidencia del Consejo de Ministros coordina las políticas nacionales de carácter multisectorial; en especial, las referidas al desarrollo económico y social; asimismo, formula las políticas nacionales en su respectivo ámbito de competencia, el proceso de descentralización y de la modernización de la Administración Pública;

Que, el numeral 4 del artículo 19 de la misma Ley establece que el Presidente del Consejo de Ministros tiene dentro de sus funciones formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la Administración Pública y las relacionadas con la estructura y organización del Estado, así como coordinar y dirigir la modernización del Estado;

Que, el numeral 49.1 del artículo 49 de la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, faculta al gobierno nacional y a los gobiernos regionales y locales, a mantener relaciones de coordinación, cooperación y apoyo mutuo, en forma permanente y continua, dentro del ejercicio de su autonomía y competencias propias, articulando el interés nacional con los de las regiones y localidades;

Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2010-PCM se 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 requisitos, plazos, costos y contenido de procedimientos y

servicios de las entidades del Poder Ejecutivo, orientación sobre puntos de atención al ciudadano y canal telefónico para recibir quejas sobre defectos de atención o tramitación de solicitudes presentadas ante las entidades del Poder Ejecutivo;

Que, mediante Decreto Supremo N° 091-2011-PCM se crea el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en el marco de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano, como una plataforma presencial a través del cual un conjunto de entidades públicas y privadas ofrecen procedimientos y servicios en una misma plataforma física integrada de atención, generando al ciudadano ahorro de tiempo y costos. Esta estrategia se ha venido desarrollando de manera exitosa en las plataformas presenciales y no presenciales previstas en el artículo 1 de dicha norma;

Que, no obstante lo antes indicado, la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano y, en concreto sus canales de atención, luego de siete años desde la aprobación de la norma que creó el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, requiere de un nuevo marco normativo, sobre la base de las disposiciones tanto del Decreto Supremo N° 027-2010-PCM y del Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, así como de las lecciones aprendidas durante el proceso de implementación, operación y mantenimiento de los canales de atención de la estrategia, que permita contribuir a su fortalecimiento como estrategia multicanal y multientidad de integración de trámites, teniendo en cuenta su preponderancia en el proceso de modernización de la gestión pública;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que ha incorporado como principio orientador de la política de modernización, la orientación al ciudadano, la misma que requiere de flexibilidad por parte del Estado para adaptarse a la diversidad de preferencias y demandas de los ciudadanos, asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales;

Que, mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, se aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que contiene normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades de la administración pública, entendidas estas conforme lo descrito en el artículo I de su Título Preliminar;

Que, el literal k) del artículo 42 y los literales f), g) y h) del artículo 46 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, establecen que corresponde a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros gestionar la implementación de programas, proyectos u otros mecanismos destinados a mejorar la atención al ciudadano, en coordinación con las entidades públicas o privadas según corresponda;

Que, en ese sentido, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública propone la aprobación de disposiciones sobre la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano y sus canales de atención;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; y, el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM;





# Decreto Supremo

DECRETA:

## Artículo 1.- Finalidad y Canales de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano – MAC

La finalidad de la estrategia denominada Mejor Atención al Ciudadano (MAC) es ampliar y optimizar los servicios del Estado para una mejor atención al ciudadano a través de accesos multicanal, basados en tres canales de atención:

- 1.1. **Canal presencial.** Centro de atención en que el Estado, a través de un conjunto de entidades públicas, realiza actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios en una misma plataforma física integrada de atención al ciudadano. Son plataformas presenciales los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC en todas las modalidades aprobadas por la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, a través de la Secretaría de Gestión Pública.
- 1.2. **Canal telefónico.** Centro de atención telefónica - ALO MAC, es un servicio integrado de atención a la ciudadanía que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos la información sobre requisitos, plazos de atención y costos de los procedimientos y servicios prestados en exclusividad contenidos los textos únicos de procedimientos administrativos (TUPA) y otros servicios prestados por las entidades de la administración pública que serán definidos por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública.
- 1.3. **Canal digital.** Plataforma Digital Única de Orientación al Ciudadano, denominada GOB.PE, que está alojada en la base de dominio: [www.gob.pe](http://www.gob.pe), la cual proporciona una experiencia sencilla, consistente e intuitiva sobre información de trámites y servicios, información institucional, servicios públicos digitales, entre otros, que brinda el Estado.

## Artículo 2.- Del Rol de la Secretaría de Gestión Pública y la Secretaría de Gobierno Digital en la implementación, operación y mantenimiento de los canales de atención

- 2.1 La Secretaría de Gestión Pública de la PCM, en su condición de ente rector del sistema de modernización de la gestión pública, es la encargada de:
  - a) Formular los lineamientos y directivas para la implementación u operación y mantenimiento de los canales de atención, supervisando e informando a las instancias competentes del estricto cumplimiento de las mismas, respecto a los canales de atención.



- b) Conducir a nivel nacional la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano en todos sus canales, aprobando la incorporación de nuevos servicios o modalidades de prestación de servicios en los canales de atención.

2.2 En materia de canal digital, la Secretaría de Gobierno Digital, en su condición de ente rector del Sistema Nacional de Informática, es la encargada de formular los lineamientos técnicos y directivas para la implementación u operación y mantenimiento del canal digital, coordinando con la Secretaría de Gestión Pública, según corresponda.

### **Artículo 3.- De las entidades participantes de los canales de atención**

La participación de las entidades en los canales de atención se realiza en condición de entidad aliada o entidad asociada:

- a) **Entidad Aliada:** Es aquella entidad del gobierno regional, gobierno municipal o privada, con la que PCM establece una alianza para la implementación u operación y mantenimiento, o ambas, de los canales de atención, a través de la suscripción del Convenio Bilateral respectivo, previa opinión técnica favorable de las Secretarías de Gestión Pública y Gobierno Digital, cuando corresponda.



- b) **Entidad Asociada:** Es aquella entidad de la administración pública o privada que presta servicios al ciudadano a través de los canales de atención. En este caso, entiéndase como entidades de la administración pública, aquellas especificadas en el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.

Los representantes de las Entidades Aliadas y Asociadas concurrirán a las convocatorias que la PCM formule para coordinar aspectos de la implementación, operación o mantenimiento de los canales de atención.



### **Artículo 4.- Participación de entidades privadas en los canales de atención**

- 4.1 Las entidades del sector privado pueden participar como Entidad Aliada o Entidad Asociada.
- 4.2 En su condición de Entidad Aliada, está sujeta a la modalidad prevista en el marco legal que regule su participación en proyectos de interés público.
- 4.3 En su condición de Entidad Asociada, la participación de la entidad privada se sujeta a las condiciones y disposiciones aprobadas por la Secretaría de Gestión Pública o la Secretaría de Gobierno Digital, cuando corresponda.

### **Artículo 5.- Financiamiento de la implementación u operación y mantenimiento de los canales de atención**

El financiamiento de la implementación u operación y mantenimiento de los canales de atención, incluidos los estudios correspondientes, se ejecutan con cargo a los recursos presupuestales de la Presidencia del Consejo de Ministros o Entidad Aliada, según corresponda.



# Decreto Supremo

## Artículo 6.- Sobre los alcances del servicio a través del canal presencial - Plataforma Presencial

- 6.1 La incorporación de Entidades Asociadas al canal presencial se realiza de conformidad con las disposiciones establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.
- 6.2 Las Entidades Asociadas, deberán poner a disposición un medio de contacto con su sede central, el mismo que deberá estar en capacidad de absolver las consultas o atender trámites que no puedan ser atendidos en la plataforma presencial, ello atendiendo a la complejidad del servicio, economía de escala u otro criterio que sea identificado por la PCM.
- 6.3 La Secretaría de Gestión Pública aprueba las condiciones, niveles de servicio y operación a las que se adhieren las Entidades Asociadas y, realiza la supervisión de su cumplimiento.
- 6.4 Las entidades del Poder Ejecutivo convocadas a participar en las plataformas presenciales deben priorizar sus actividades y recursos a fin de cumplir con los plazos previstos para su incorporación en las plataformas, de conformidad a lo establecido por la Secretaría de Gestión Pública.



## Artículo 7.- Modalidades de prestación de servicios en la plataforma presencial

- 7.1 La prestación de servicios en la plataforma presencial se realiza bajo las siguientes modalidades:
- De servicios integrados, mediante el cual las Entidades Asociadas que acceden a la plataforma, designan a un servidor de su organización para la realización de actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios a favor de los ciudadanos. Bajo esta modalidad las Entidades Asociadas asumen los costos del personal asignado y los que demande la prestación de sus servicios.
  - De servicios compartidos, mediante el cual las entidades públicas suscriben en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, convenios de gestión o delegación de competencias con la Presidencia del Consejo de Ministros u otra entidad del ámbito regional o municipal a cargo de la operación y mantenimiento de la plataforma presencial, para que presten los servicios determinados en dichos instrumentos. Bajo esta modalidad las entidades participantes asumen el costo compartido de la prestación del servicio de su entidad resultante del cálculo efectuado por la entidad a cargo de la operación y mantenimiento de la plataforma.

- c) Otras modalidades aprobadas por la Secretaría de Gestión Pública, que resulten necesarias para desplegar la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano.
- 7.2 Las modalidades de prestación de servicios en una plataforma presencial no son excluyentes entre sí.

#### **Artículo 8.- Del costo de la operación y mantenimiento de la plataforma presencial**

- 8.1 La operación y mantenimiento de las plataformas presenciales, se financia por:
- a) El importe mensual a cargo de las Entidades Asociadas, en cuyo caso las Entidades Asociadas pagan a la Entidad Aliada responsable de la operación y mantenimiento de la plataforma un importe mensual por concepto de participación. Las entidades privadas pagan mensualmente la oferta ganadora de la subasta o el importe mensual por concepto de participación en caso hubieran accedido por invitación. Las Entidades Asociadas, previo acuerdo con la Entidad Aliada, pueden asumir de manera directa alguno de los costos de operación y mantenimiento de la plataforma.
  - b) Los recursos presupuestales de la PCM y las Entidades Aliadas a cargo de la operación y mantenimiento de las plataformas, en este caso las entidades encargadas de la operación y mantenimiento de las plataformas presenciales pueden asumir el costo total o parcial del importe por operación y mantenimiento de la plataforma, sea que esta opere bajo la modalidad de prestación de servicios integrados o de servicios compartidos o coexistan ambos modelos de gestión.
  - c) Otros recursos que sean asignados por la ley de presupuesto del sector público.
- 8.2 El importe por concepto de participación en la plataforma, es calculado por la Entidad Aliada a cargo de la operación y mantenimiento de la misma, y se obtiene a partir del costo de operación y mantenimiento de cada plataforma que incluye, entre otros, los costos por provisión de servicios públicos, vigilancia, adquisición y reposición de material de escritorio, limpieza y mantenimiento de la infraestructura. A este costo se debe restar los aportes de las entidades privadas participantes. El monto que fuere el resultado de la liquidación respectiva, debe ser pagado por las Entidades Asociadas dentro de un plazo de quince (15) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su notificación.
- 8.3 La forma en que se ejecuta la liquidación del costo de participación en la modalidad de prestación de servicios integrados y de servicios compartidos, lo establece la Secretaría de Gestión Pública.

#### **Artículo 9.- Del Convenio Bilateral o instrumento que formaliza la gestión para la implementación u operación y mantenimiento de la plataforma presencial**

La gestión para la implementación u operación y mantenimiento, pudiendo ser una o ambas, del canal presencial a cargo de un gobierno regional o gobierno municipal, se formaliza con la suscripción del respectivo Convenio Bilateral entre la Presidencia del Consejo de Ministros y la Entidad Aliada. Cuando se trate de una entidad privada, la formalización se hace a través del instrumento que corresponda a la modalidad contemplada en el marco normativo respectivo.





# Decreto Supremo

## **Artículo 10.- Resolución del Convenio Bilateral o instrumento que formaliza la gestión para la implementación u operación y mantenimiento de plataforma presencial**

El incumplimiento de lo previsto en el instrumento que formaliza la gestión para la implementación u operación y mantenimiento de la plataforma presencial constituye causal de resolución por incumplimiento de lo pactado en él. Sin perjuicio de las consecuencias legales a que hubiere lugar, conlleva a la pérdida de la cesión del uso de los derechos de propiedad industrial asociados a los signos distintivos de la Estrategia MAC.

## **Artículo 11.- Terminación anticipada de la participación de la Entidad Asociada en la plataforma**

En caso que la Entidad Asociada incumpla con los compromisos asumidos para su participación en la plataforma presencial o con lo dispuesto en los lineamientos o directivas aprobadas, corresponde a la Secretaría de Gestión Pública, declarar la terminación anticipada de su participación en dicha plataforma.

## **Artículo 12.- Transferencia del proceso de implementación u operación y mantenimiento de la plataforma presencial**

- 12.1 En caso que la implementación u operación y mantenimiento de una plataforma presencial, o ambas, esté a cargo de una Entidad Aliada, y esta se desistiera de continuar con dicha gestión por razones debidamente justificadas, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, puede optar por continuar o no con la misma.
- 12.2 Si la Presidencia del Consejo de Ministros hubiere implementado directamente una plataforma presencial, puede solicitar a la Entidad Aliada que continúe con la operación y mantenimiento de la misma.
- 12.3 En ambos casos, la decisión de continuar con la implementación u operación y mantenimiento de la plataforma presencial se formaliza con la suscripción del instrumento respectivo.

## **Artículo 13.- De los bienes muebles materia del proceso de transferencia en la implementación u operación y mantenimiento de la plataforma presencial**

En los casos especificados en el artículo anterior, el instrumento que se suscriba para la formalización del proceso de transferencia, debe especificar la modalidad del acto de administración o disposición de los bienes muebles estatales incorporados en la plataforma presencial.



## **Artículo 14.- Sobre los alcances del servicio a través del canal telefónico – Plataforma Telefónica**

- 14.1 El servicio proporcionado a través de la plataforma telefónica – “Aló MAC” corresponde a la información sobre requisitos, plazos de atención, costos de los procedimientos y servicios prestados por el Estado, que haya sido incorporada de todas las fuentes oficiales, tal como el Sistema Único de Trámites – SUT.
- 14.2 A efecto de mejorar el alcance del canal telefónico se incorporarán servicios como la atención via mensajería instantánea, interacción móvil, sistema de reserva de citas, entre otros.
- 14.3 Las entidades deben brindar la información necesaria y actualizada para su incorporación a la plataforma.

## **Artículo 15.- Sobre los alcances del servicio a través del canal digital – Plataforma Digital**



El servicio de orientación se proporciona a través de la Plataforma Digital Única de Orientación al Ciudadano (GOB.PE.), la cual debe ofrecer una experiencia sencilla, consistente e intuitiva de acceso a información institucional, trámites y servicios públicos digitales. Es operada por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno Digital.

## **Artículo 16.- De la operación de la plataforma digital**



La Secretaría de Gobierno Digital y la Secretaría de Gestión Pública establecen mecanismos de coordinación que garanticen la disponibilidad y acceso a la plataforma, y la incorporación de contenidos.

## **Artículo 17.- De la colaboración de las Entidades de la Administración Pública**

Todas las entidades, prestarán el apoyo requerido para el desarrollo e implementación de la Plataforma GOB.PE.

## **Artículo 18.- Refrendo**

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

## **DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL**

### **ÚNICA.- Aprobación de modelos de observancia obligatoria**

La Secretaría de Gestión Pública en un plazo de ciento veinte (120) días calendario aprueba los modelos de observancia obligatoria de los siguientes instrumentos:

1. Convenio Bilateral para la implementación u operación y mantenimiento de la plataforma presencial.
2. Condiciones Generales y Específicas de Adhesión a la Plataforma Presencial.
3. Convenio Bilateral para la Delegación de Competencias entre las Entidades Asociadas y la Presidencia del Consejo de Ministros o Gobierno Regional o Municipal.
4. Convenio Bilateral para el Encargo de Gestión entre las Entidades Asociadas y la Presidencia del Consejo de Ministros o Gobierno Regional o Municipal.



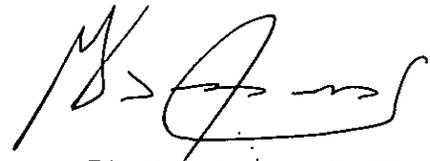
# Decreto Supremo

## DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

### ÚNICA.- Derogación

Deróguense el Decreto Supremo N° 091-2011-PCM y el Decreto Supremo N° 027-2010-PCM.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintidos días del mes de mayo del año dos mil dieciocho.

  
**CÉSAR VILLANUEVA ARÉVALO**  
Presidente del Consejo de Ministros  
**MARTÍN ALBERTO VIZCARRA CORNEJO**  
Presidente de la República