



**Resolución de Secretaría de Gestión Pública
N° 009-2019-PCM/SGP**

Lima, 11 DIC. 2019

VISTO:

El Memorando N° D000771-2019-PCM-SSCAC de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros de fecha 12 de diciembre de 2019;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1211, se aprobaron medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas;

Que, por Decreto Legislativo N° 1447, se modifica el Decreto Legislativo N° 1211, adecuando su denominación al "Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos"; ampliando las modalidades de servicios integrados así como para promover los servicios y espacios compartidos, bajo criterios que prioricen eficiencia, productividad, oportunidad y mejora de la calidad; y, para establecer disposiciones que promuevan el despliegue transversal de las tecnologías digitales en los servicios y trámites a cargo de las entidades públicas;

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2019-PCM se 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;

Que, el artículo 5 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211 establece que los servicios integrados son aquellos que se brindan por más de una entidad pública, a través de un único punto de contacto y que pueden articularse a través de cadena de trámites y eventos de vida, con la finalidad de facilitar y mejorar el acceso, articulación y la calidad de los servicios que brinda el Estado a las personas naturales y jurídicas;

Que, la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC es una modalidad de los servicios integrados, siendo definida por el artículo 11 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211 como la única plataforma del Estado que, a través de accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixto, brinda múltiples servicios de información, orientación, atención de trámites, reclamaciones u otros



servicios del Estado, incluyendo los que resulten de la prestación de servicios por instituciones privadas, según corresponda, a fin de asegurar una atención de calidad a las personas naturales y jurídicas;

Que, posteriormente, el Decreto Supremo N° 090-2019-PCM aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211; cuyo objeto es establecer las disposiciones reglamentarias que definan las funciones de las entidades, desarrollar las etapas, procedimientos y otros aspectos vinculados con la implementación, operación y financiamiento de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos;

Que, el artículo 17 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211 señala que la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC está conformada por diversos accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos para acercar de manera progresiva y estandarizada los servicios del Estado al ciudadano, bajo una misma identidad de estado;

Que, de acuerdo a lo dispuesto por el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211 y el Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros es responsable de normar, conducir, diseñar, administrar, implementar y operar a nivel nacional la Plataforma MAC en sus diversos canales de atención así como de supervisar y evaluar el funcionamiento de la misma;

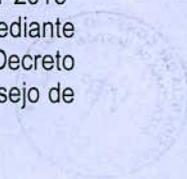
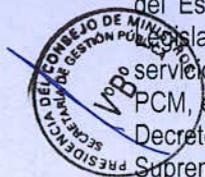
Que, en el marco del literal g) del artículo 18 y el literal a) del numeral 23.1 del artículo 23 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211 antes mencionado, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros se encuentra facultada para delegar la administración de los canales de atención presenciales y mixtos en una entidad del gobierno nacional, regional, local o entidad privada, según corresponda;

Que, en concordancia con el artículo 27 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros se encuentra facultada para emitir disposiciones complementarias en materia de diseño e implementación de la Plataforma MAC;

Que, en ese sentido, resulta necesario aprobar una directiva que establezca las disposiciones para la incorporación de las entidades en la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC a fin que presten sus servicios y trámites en los canales de atención de dicha plataforma; así como regule la articulación y colaboración entre la Secretaría de Gestión Pública y las entidades participantes para el funcionamiento óptimo de la Plataforma MAC que redundará en beneficio de la ciudadanía al brindarle una atención y servicios de calidad conforme a sus necesidades y expectativas;

Que, asimismo, la citada directiva desarrolla los aspectos que comprenden la delegación de la administración de los canales de atención presenciales y mixtos en otra entidad distinta a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, así como, la relación entre la Secretaría de Gestión Pública, la entidad administradora y la entidad participante;

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



SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación

Apruébase la Directiva N° 002-2019-SGP, Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, la misma que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Horarios de atención de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano de la Plataforma MAC

2.1 Establézcase que los horarios de atención al público de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - Centros MAC de la Plataforma MAC, son los siguientes:

- a) Lunes a Viernes: de 8:00 a 20:00 horas
- b) Sábados: de 8:00 a 16:00 horas
- c) Domingos y feriados: de 9:00 a 13:00 horas. La disponibilidad de la atención para dichos días puede ser diferenciada según criterios de demanda, eficiencia y eficacia de acuerdo a lo que establezca la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

2.2 El personal asignado en los turnos de apertura de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano debe ingresar quince (15) minutos antes; ello también es aplicable para los casos de cambio de turno.

2.3 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros puede adaptar y/o modificar los horarios de atención al público de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano de la Plataforma MAC, considerando las condiciones técnicas, climáticas o socio culturales de los territorios donde se implementen.

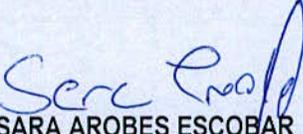
Artículo 3.- Vigencia de disposiciones

La aplicación de las disposiciones referidas a la determinación y financiamiento de los costos y gastos comunes para la operación y mantenimiento de los canales de atención de la Plataforma MAC contenidas en la Directiva aprobada en el artículo 1 así como en sus Formatos 1 al 4, entran en vigencia al día siguiente de la aprobación de los Lineamientos para la distribución de costos y gastos comunes previstos en 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.

Artículo 4.- Publicación

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.


SARA AROBES ESCOBAR

Secretaria de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros



DIRECTIVA N° 002 -2019-PCM-SGP

DIRECTIVA QUE REGULA LAS DISPOSICIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO - MAC

I. OBJETIVOS

- 1.1 Establecer y regular las disposiciones para la delegación de la administración de los canales de atención de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en otras entidades.
- 1.2 Establecer y regular las disposiciones para la incorporación de las entidades participantes en los canales de atención de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, para la prestación de sus servicios y trámites a la ciudadanía.

II. FINALIDAD

Contar con disposiciones que promuevan la articulación y colaboración entre la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, las entidades administradoras y las entidades participantes de la Plataforma MAC, garantizando el funcionamiento óptimo de sus canales de atención presenciales y mixto, con estándares de calidad y bajo una misma identidad de Estado, para la mejora de los servicios y trámites que se brindan a la ciudadanía.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 3.3 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4 Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, 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.
- 3.5 Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 3.6 Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para las entidades que participan o desean participar como entidades administradoras o entidades participantes en la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, en el marco del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2019-PCM; y, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.



V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

5.1.1 Las Cláusulas de Adhesión establecen, de manera clara y precisa, el objeto de adhesión a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, la vigencia y obligaciones de las partes que son predefinidas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y a las que las entidades deben adherirse para contar con la condición de entidad administradora o participante, según sea el caso.

5.1.2 Las Cláusulas de Adhesión son de cumplimiento obligatorio por las entidades administradoras y participantes, de conformidad con el artículo 23 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

5.1.3 Las Cláusulas de Adhesión son de dos tipos: (i) para la delegación de la administración de los canales de atención de la Plataforma MAC y (ii) para la incorporación de entidades a los canales de atención de la Plataforma MAC.

5.1.4 En el caso de la delegación de la administración de los respectivos canales de atención presenciales y mixtos de la Plataforma MAC, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conjuntamente con la entidad administradora, y previa coordinación, suscriben las respectivas Cláusulas de Adhesión. Su vigencia es de tres (3) años, con renovación automática por el mismo plazo. En caso la entidad administradora no desee continuar con la administración, debe comunicar su decisión de manera motivada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros con no menos de treinta (30) días de anticipación antes de la fecha de vencimiento de las Cláusulas de Adhesión.



5.1.5 Las entidades conformantes del Poder Ejecutivo a las que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros notifica las Cláusulas de Adhesión para su incorporación a la Plataforma MAC, se sujetan de manera automática a lo establecido en estas. En este caso, las Cláusulas de Adhesión son suscritas únicamente por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, siendo su vigencia de plazo indeterminado.

5.1.6 Las entidades no conformantes del Poder Ejecutivo a las que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros remite las Cláusulas de Adhesión para su incorporación a la Plataforma MAC, pueden aceptar su contenido o, de manera excepcional, solicitar la no aplicación o los ajustes necesarios de algunas de dichas cláusulas para su incorporación. En este caso, las Cláusulas de Adhesión son suscritas por ambas partes. Su vigencia es de tres (3) años, con renovación automática por el mismo plazo. En caso la entidad participante no desee continuar con su participación en los canales de atención de la Plataforma MAC, debe comunicar su decisión de manera motivada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros con no menos de treinta (30) días de anticipación antes de la fecha de vencimiento de las Cláusulas de Adhesión.

5.1.7 De la suscripción de las Cláusulas de Adhesión antes señaladas, se derivan los Acuerdos de Nivel de Servicio.

5.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

5.2.1 El Acuerdo de Nivel de Servicio es el documento en el que se establecen los compromisos –en términos de servicios, recursos involucrados, estándares de servicio, plazos de cumplimiento– que asumen las entidades administradoras o 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 Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.



5.2.2 El Acuerdo de Nivel de Servicio es suscrito por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y por las entidades administradoras o entidades participantes en los casos de delegación de la administración o incorporación a un canal de atención de la Plataforma MAC, respectivamente, previa coordinación.

5.2.3 El Acuerdo de Nivel de Servicio entra en vigencia el mismo día de su suscripción y se renueva al inicio de cada año fiscal, independientemente de la fecha de su suscripción.

Cualquier cambio tiene que ser aprobado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la entidad participante, según corresponda, conllevando a la firma de un nuevo Acuerdo de Nivel de Servicio.

5.3 PLAZO DE INCORPORACIÓN DE ENTIDADES PARTICIPANTES

Los plazos para la incorporación de una entidad a un canal de atención presencial de la Plataforma MAC son los siguientes:

- a. Canal de atención presencial por implementarse.- La incorporación se hará en un plazo no mayor a ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de recibida la comunicación formal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros por la entidad a participar.
- b. Canal de atención presencial en operación.- La incorporación se hará en un plazo no mayor a ciento veinte (120) días calendario contados a partir de recibida la comunicación formal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros por la entidad a participar.



VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 DE LA DELEGACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA PLATAFORMA MAC

6.1.1 De la delegación de la administración de los canales de atención presenciales de la Plataforma MAC

6.1.1.1 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros tiene la atribución de delegar la administración de los canales de atención presenciales a otra entidad pública o privada; lo cual puede comprender la implementación, operación, mantenimiento y supervisión de un canal de atención presencial o únicamente su implementación.

6.1.1.2 Una entidad distinta de la Presidencia del Consejo de Ministros puede expresar -a través de un oficio- su interés por asumir la implementación, operación, mantenimiento y supervisión de un canal de atención presencial de la Plataforma MAC o únicamente su implementación, en el ámbito de su jurisdicción o influencia, según sea el caso.

6.1.1.3 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros evalúa todas las manifestaciones de interés de las entidades de acuerdo al plan de expansión de implementación de los canales de atención presenciales a nivel nacional establecido. De ser factible la delegación, previa coordinación entre las partes, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros suscribe y remite las Cláusulas de Adhesión (Formato 1) a la entidad solicitante para su suscripción, quien asume la condición de entidad administradora.

La remisión de las Cláusulas de Adhesión (Formato 1) incluye también la propuesta del Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato 5).



- 6.1.1.4 Suscritas las Cláusulas de Adhesión (Formato 1) por la entidad administradora, estas deben ser notificadas a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- 6.1.1.5 La entidad administradora que recibe una propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato 5) por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, cuenta con un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario contado a partir de la notificación señalada en el numeral 6.1.1.4, para otorgar su conformidad a dicha propuesta; o en su defecto, coordinar los cambios pertinentes. De no emitir pronunciamiento dentro del plazo establecido, se entiende que la propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio es aceptada por la entidad administradora.
- 6.1.1.6 Con la suscripción del Acuerdo de Nivel de Servicio entre ambas partes, se inician las acciones conducentes para la implementación y posterior operación del canal de atención presencial por parte de la entidad administradora.
- 6.1.1.7 En caso la delegación haya contemplado únicamente la implementación del canal de atención presencial, se realizan las acciones conducentes para su transferencia a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros una vez finalizada dicha implementación, a fin de asegurar la operación y mantenimiento del mismo por parte de esta última.
- 6.1.1.8 Si una entidad distinta a la Presidencia del Consejo de Ministros solicita la operación, mantenimiento y supervisión de un canal de atención presencial que se encuentre en funcionamiento, su evaluación y formalización se efectúa en los términos señalados en los numerales precedentes.

6.1.2 De la delegación de la administración del canal de atención mixto "MAC Express" de la Plataforma MAC

- 6.1.2.1 La implementación del canal de atención mixto "MAC Express" de la Plataforma MAC se realiza por iniciativa de una entidad pública distinta a la Presidencia del Consejo de Ministros o a solicitud de la Secretaría de Gestión Pública.

En ambos casos, la entidad pública realiza su autodiagnóstico conforme a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

- 6.1.2.2 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros evalúa el autodiagnóstico a fin de determinar si la entidad pública cumple con las condiciones necesarias para la implementación, operación y sostenibilidad del MAC Express en su espacio de atención.
- 6.1.2.3 En ambos casos, y de ser factible, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, previa coordinación entre las partes, suscribe y remite las Cláusulas de Adhesión (Formato 2) a la entidad pública para su suscripción; con lo cual, adquiere la condición de entidad administradora.

La remisión de las Cláusulas de Adhesión incluye también la propuesta del Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato 6).

- 6.1.2.4 Suscritas las Cláusulas de Adhesión (Formato 2) por la entidad administradora, estas deben ser notificadas a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- 6.1.2.5 La entidad administradora que recibe una propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato 6) por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, cuenta con un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario contado a partir de la notificación señalada en el numeral 6.1.2.4, para otorgar su conformidad o, en su defecto, coordinar los cambios pertinentes. De no emitir pronunciamiento dentro del plazo establecido, se entiende que la propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio es aceptada por la entidad administradora.



6.1.2.6 Con la suscripción del Acuerdo de Nivel de Servicio entre ambas partes, se inicia la implementación y posterior operación del canal de atención mixto "MAC Express" por parte de la entidad administradora.

6.2 DE LA INCORPORACIÓN DE ENTIDADES A LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA PLATAFORMA MAC

6.2.1 De la incorporación de entidades conformantes del Poder Ejecutivo a un canal de atención de la Plataforma MAC

6.2.1.1 La incorporación de entidades conformantes del Poder Ejecutivo a un canal de atención de la Plataforma MAC se puede dar en los siguientes supuestos:

- a. Cuando la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica a una entidad del Poder Ejecutivo la necesidad de su participación para que brinde sus servicios o trámites en algún canal de atención de la Plataforma MAC bajo su administración directa o que ha delegado.
- b. Cuando una entidad administradora a cargo de un canal de atención delegado, por iniciativa propia o a solicitud de parte, comunica a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la necesidad de que una entidad del Poder Ejecutivo se incorpore a dicho canal de atención.

En este caso, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - previa evaluación- comunica a la entidad del Poder Ejecutivo el requerimiento de su incorporación.

- c. Cuando una entidad del Poder Ejecutivo solicita a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros su incorporación a un canal de atención. La Secretaría de Gestión Pública, previa evaluación, inicia el trámite para la adhesión respectiva.

6.2.1.2 Una vez que la entidad del Poder Ejecutivo recibe la comunicación de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros que contiene las Cláusulas de Adhesión (Formato 3) para su incorporación en un canal de atención de la Plataforma MAC, esta cuenta con un plazo máximo de treinta (30) días calendario para pronunciarse sobre las condiciones de la adhesión.

6.2.1.3 La remisión de las Cláusulas de Adhesión incluye también la propuesta del Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato 7), así como la indicación del plazo para su incorporación que no debe superar los plazos señalados en el numeral 5.3 de la presente Directiva, según corresponda.

6.2.1.4 Las entidades deben observar y atender los requerimientos de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en el plazo de incorporación comunicado. En el caso de los canales de atención presenciales, si la entidad no cuenta con los recursos necesarios para atender dichos requerimientos, debe evaluar la posibilidad de la delegación de competencias o encargos de gestión, según corresponda, conforme al artículo 10 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211 y en el plazo previsto en el numeral 6.2.1.2 precedente.

6.2.1.5 Una vez que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros suscribe y notifica las Cláusulas de Adhesión, coordina la suscripción del Acuerdo de Nivel de Servicio con la entidad participante, esta cuenta con un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir de la notificación de las Cláusulas de Adhesión, para señalar su conformidad a la propuesta de la Secretaría de Gestión Pública o, en su defecto, coordinar los cambios pertinentes. De no emitir pronunciamiento dentro del plazo establecido, se entiende que la propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio es aceptada por la entidad participante.



6.2.1.6 En caso exista la necesidad de incorporar nuevos servicios de la entidad participante a los canales de atención en los que ya se encuentra brindando servicios o en caso de creación de nuevos canales de atención, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica a la entidad participante la necesidad de su incorporación, suscribiéndose un nuevo Acuerdo de Nivel de Servicio que se complementa al/los Acuerdo/s de Nivel de Servicio ya suscrito/s.

6.2.2 De la incorporación de entidades no conformantes del Poder Ejecutivo a un canal de atención de la Plataforma MAC

6.2.2.1 La incorporación de entidades no conformantes del Poder Ejecutivo a un canal de atención de la Plataforma MAC se puede dar en los siguientes supuestos:

- a. Cuando la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica a una entidad no conformante del Poder Ejecutivo la necesidad de su participación para que brinde sus servicios o trámites en algún canal de atención de la Plataforma MAC bajo su administración directa o que ha delegado.
- b. Cuando una entidad administradora a cargo de un canal de atención delegado, por iniciativa propia o a solicitud de parte, comunica a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la necesidad de que una entidad no conformante del Poder Ejecutivo se incorpore a dicho canal de atención.

En este caso, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - previa evaluación- comunica a la entidad no conformante del Poder Ejecutivo el requerimiento de su incorporación.

- c. Cuando una entidad no conformante del Poder Ejecutivo solicita a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros su incorporación a un canal de atención. La Secretaría de Gestión Pública, previa evaluación, inicia el trámite para la adhesión.

6.2.2.2 Una vez que la entidad no conformante del Poder Ejecutivo recibe la comunicación de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros que contiene las Cláusulas de Adhesión (Formato 4) para su incorporación en un canal de atención de la Plataforma MAC, esta cuenta con un plazo máximo de treinta (30) días calendario para pronunciarse sobre las condiciones de la adhesión.

6.2.2.3 La remisión de la propuesta de Cláusulas de Adhesión incluye también la propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato 7), así como la indicación del plazo para su incorporación que no debe superar los plazos señalados en el numeral 5.3 de la presente Directiva, según corresponda.

6.2.2.4 De manera excepcional, las entidades pueden solicitar la no aplicación o precisión de algunas de las Cláusulas de Adhesión a fin de que puedan brindar los servicios o trámites requeridos en el plazo de implementación solicitado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. En el caso de los canales de atención presenciales, si la entidad no cuenta con los recursos necesarios para atender dichos requerimientos, puede evaluar la posibilidad de la delegación de competencias o encargos de gestión, según corresponda, conforme el artículo 10 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, y en el plazo previsto en el numeral 6.2.2.2 precedente.

6.2.2.5 Una vez que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros suscribe las Cláusulas de Adhesión, debe notificar las mismas a la entidad no conformante del Poder Ejecutivo para su respectiva firma.

6.2.2.6 Suscritas las Cláusulas de Adhesión (Formato 4) por la entidad participante, estas deben ser notificadas a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.



- 6.2.2.7 La entidad administradora que recibe una propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato 7) por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, cuenta con un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario contado a partir de la notificación señalada en el numeral 6.1.2.6, para otorgar su conformidad o, en su defecto, coordinar los cambios pertinentes. De no emitir pronunciamiento dentro del plazo establecido, se entiende que la propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio es aceptada por la entidad participante.
- 6.2.2.8 En caso exista la necesidad de incorporar nuevos servicios de la entidad participante a los canales de atención en los que ya se encuentra brindando servicios o en caso de creación de nuevos canales de atención, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros procede a comunicar a la entidad participante la necesidad de su incorporación, suscribiéndose un nuevo Acuerdo de Nivel de Servicio que complementa al Acuerdo de Nivel de Servicio suscrito originalmente.

VII. DE LA DELEGACIÓN DE COMPETENCIAS O ENCARGOS DE GESTIÓN

- 7.1 Para la implementación y operación de los canales de atención presenciales de la Plataforma MAC, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica a las entidades la necesidad de incorporar sus servicios o trámites en alguno de sus canales de atención dentro de los plazos previstos en el numeral 5.3 de la presente directiva.
- 7.2 La entidad que recibe esa comunicación debe evaluar, en el plazo máximo de treinta (30) días calendario, la solicitud de incorporación considerando los requerimientos de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el plazo señalado para su incorporación en algún canal de atención presencial de la Plataforma MAC.
- 7.3 En caso la entidad no cuente con los recursos humanos, recursos presupuestales, recursos físicos y/o recursos tecnológicos, entre otros, que sean necesarios para atender dichos requerimientos, debe evaluar la posibilidad de la delegación de competencias o encargos de gestión a favor de la Presidencia del Consejo de Ministros para que, a través de la Secretaría de Gestión Pública, se realice la prestación de sus servicios y trámites en los canales de atención presenciales de la Plataforma MAC, según sea el caso, conforme el artículo 10 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211.
- 7.4 La entidad que decide delegar sus competencias o realizar encargos de gestión para el desarrollo o prestación de sus servicios y trámites a favor de la Presidencia del Consejo de Ministros, previa coordinación con la Secretaría de Gestión Pública, debe emitir una resolución del titular de la entidad que defina y contenga los siguientes aspectos:
- El/los servicio/s o trámite/s que se delega/n o encarga/n a la Presidencia del Consejo de Ministros para su prestación en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC, la cual asume la condición de entidad delegada o encargada. Ello, puede comprender desde la realización de actuaciones materiales previas a la emisión del acto resolutorio hasta la emisión del acto resolutorio, según corresponda en cada caso.
 - El mecanismo de supervisión sobre la entidad delegada o encargada (por ejemplo, reportes periódicos sobre usuarios atendidos, visitas inopinadas, entre otros).
 - Las condiciones necesarias que la entidad delegante o encargante debe proveer, por ejemplo: capacitación al personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (procedimientos), material informativo, acceso a sistemas, insumos, entre otros.

- 7.5 Una vez emitida la resolución del titular de la entidad delegante o encargante, se comunica a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros a fin que ello sea contemplado en la suscripción de las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio respectivos.

- 7.6 La Presidencia del Consejo de Ministros no puede –a su vez- delegar o encargar los servicios que le han sido delegados o encargados por otras entidades.
- 7.7 El incumplimiento reiterado e injustificado por parte de la Presidencia del Consejo de Ministros puede conllevar a la terminación anticipada de la delegación de competencias o encargos de gestión a favor de dicha entidad, según corresponda.
- 7.8 El incumplimiento es reiterado cuando en más de una oportunidad, la Presidencia del Consejo de Ministros incumple alguno de los aspectos establecidos en la resolución del titular de la entidad delegante o encargante o incumple las demás disposiciones que se hayan coordinado entre ambas partes.
- 7.9 El incumplimiento es injustificado cuando la Presidencia del Consejo de Ministros no señala las razones que sustentan debidamente dicho incumplimiento. Para que la justificación sea debida, debe estar motivada y acreditar que el incumplimiento obedeció a razones que la Presidencia del Consejo de Ministros, en un ejercicio diligente de sus funciones, no pudo evitar.
- 7.10 Si como resultado de la supervisión, la entidad delegante o encargante determina que la Presidencia del Consejo de Ministros ha incurrido en incumplimiento reiterado e injustificado a pesar de las coordinaciones efectuadas, puede declarar formalmente, a través de resolución de su titular, la terminación anticipada de la delegación de competencias o encargos de gestión, según sea el caso. El sustento de dicha decisión consta en un informe técnico-legal, el cual debe ser notificado a la Secretaría de Gestión Pública.
- 7.11 La resolución que declara la terminación anticipada de la delegación de competencias o encargos de gestión debe establecer el momento a partir del cual surte efectos, a fin de que la entidad delegante o encargante adopte las medidas necesarias para continuar con la prestación de el/los servicio/s o trámite/s que se delegaron o encargaron, y de esta forma, las personas naturales o jurídicas no se vean afectadas con la provisión de los mismos en el/los canal/es de atención presenciales de la Plataforma MAC.



VIII. DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA O NO RENOVACIÓN DE LA ADHESIÓN A LA PLATAFORMA MAC

- 8.1 El incumplimiento reiterado e injustificado por parte de las entidades administradoras y participantes de las obligaciones establecidas en las Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento, y demás disposiciones y normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, puede conllevar a la no renovación o la terminación anticipada de: (i) la condición de entidad administradora o (ii) la condición de entidad participante, o (iii) la prestación de uno o más servicios de la entidad participante en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, según corresponda.
- 8.2 El incumplimiento es reiterado cuando en más de una oportunidad, la entidad administradora o entidad participante incumple alguna de las obligaciones establecidas en los documentos citados precedentemente.
- 8.3 El incumplimiento es injustificado cuando la entidad administradora o entidad participante no señala las razones que sustentan debidamente dicho incumplimiento. Para que la justificación sea debida, debe estar motivada y acreditar que el incumplimiento obedeció a razones que la entidad, en un ejercicio diligente de sus funciones, no pudo evitar.
- 8.4 La no renovación tiene lugar en las Cláusulas de Adhesión suscritas entre la Secretaría de Gestión Pública y las entidades administradoras; así como en las Cláusulas de Adhesión suscritas entre la Secretaría de Gestión Pública y las entidades participantes no conformantes del Poder Ejecutivo.



- 8.5 La terminación anticipada tiene lugar en las Cláusulas de Adhesión suscritas entre la Secretaría de Gestión Pública y las entidades administradoras; en las suscritas únicamente por la Secretaría de Gestión Pública y notificadas a las entidades participantes conformantes del Poder Ejecutivo, y en aquellas celebradas entre la Secretaría de Gestión Pública y las entidades no conformantes del Poder Ejecutivo.
- 8.6 Si como resultado de la supervisión y evaluación que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, se determina que la entidad administradora o entidad participante ha incurrido en incumplimiento reiterado e injustificado a pesar de las coordinaciones efectuadas, la Secretaría de Gestión Pública puede declarar formalmente, a través de Resolución de Secretaría de Gestión Pública, la no renovación o la terminación anticipada de su adhesión a la Plataforma MAC, según sea el caso; señalando expresamente los servicios o trámites que no se seguirán prestando en los canales de atención, o la terminación de su condición de entidad administradora o entidad participante de la Plataforma MAC. El sustento de dicha decisión consta en un informe técnico-legal.
- 8.7 En el caso de los canales de atención presenciales administrados por una entidad distinta a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, la no renovación o la terminación anticipada es declarada mediante Resolución de la máxima autoridad administrativa de la entidad administradora, quien debe comunicar a la entidad participante dicha decisión; previa opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública. El sustento de la propuesta de la entidad administradora debe constar en un informe técnico-legal.
- 8.8 La eficacia de la decisión de la no renovación y la terminación anticipada se difiere por un plazo de treinta (30) días calendario posteriores, contados desde el día siguiente de recibida la misma por la entidad administradora o entidad participante, a fin de que se adopten las medidas necesarias para que las personas naturales o jurídicas no se vean afectadas con la provisión de los servicios.
- 8.9 Asimismo, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica la terminación anticipada al Órgano de Control Institucional de la entidad administradora o participante, conforme a lo establecido en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211.

IX. DESISTIMIENTO DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA

- 9.1 La entidad administradora puede desistirse de continuar con la implementación u operación, mantenimiento y supervisión del canal de atención delegado, según corresponda, debiendo comunicar formalmente a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros las razones que le impiden continuar con la delegación en un plazo no menor a treinta (30) días hábiles previos al cumplimiento del plazo de vigencia de las Cláusulas de Adhesión.
- 9.2 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros evalúa las razones expuestas en la solicitud de desistimiento de la entidad administradora así como la oportunidad de la efectividad de éste considerando la disponibilidad presupuestal. En caso el desistimiento esté debidamente justificado, a través de Resolución de Secretaría de Gestión Pública, se formaliza la aceptación de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros para continuar con la implementación, operación y mantenimiento del canal de atención.
- 9.3 Si el desistimiento es injustificado, la entidad administradora debe continuar con la implementación u operación y mantenimiento del canal de atención, en observancia de las Cláusulas de Adhesión suscritas.
- 9.4 En caso reuniera la condición de entidad administradora y entidad participante, el desistimiento de continuar como entidad administradora no afecta su condición de entidad participante; salvo que de la evaluación efectuada a su desempeño como entidad participante la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros considere lo contrario de manera motivada y lo

comunique a la entidad, otorgándole un plazo de treinta (30) días hábiles para que se retire de los canales de atención que correspondan.

- 9.5 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros puede declarar de pleno derecho la improcedencia de un pedido de la entidad para que le sea delegada nuevamente la administración de un canal de atención de la Plataforma MAC.

X. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

En el caso de las entidades privadas que deseen participar brindando sus servicios o asumiendo la implementación, operación y mantenimiento de un canal de atención de la Plataforma MAC, conforme al artículo 21 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, se les aplica las disposiciones y formatos establecidos en la presente directiva, según corresponda.

XI. ANEXOS

- 11.1 Formato 1 "Cláusulas de Adhesión para la delegación de la administración de los canales de atención presenciales de la Plataforma MAC"
- 11.2 Formato 2 "Cláusulas de Adhesión para la delegación de la administración del canal de atención mixto de la Plataforma MAC"
- 11.3 Formato 3 "Cláusulas de Adhesión para la incorporación de entidades del Poder Ejecutivo a la Plataforma MAC"
- 11.4 Formato 4 "Cláusulas de Adhesión para la incorporación de entidades no conformantes del Poder Ejecutivo a la Plataforma MAC"
- 11.5 Formato 5 "Acuerdo de Nivel de Servicio para la delegación de la administración de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano de la Plataforma MAC"
- 11.6 Formato 6 "Acuerdo de Nivel de Servicio para la delegación de la administración del MAC Express de la Plataforma MAC"
- 11.7 Formato 7 "Acuerdo de Nivel de Servicio para la participación en los canales de atención de la Plataforma MAC"
- 11.8 Flujograma "6.1.2 De la delegación de la administración de los canales de atención presenciales de la Plataforma MAC"
- 11.9 Flujograma "6.1.2 De la delegación de la administración del canal de atención mixto MAC Express de la Plataforma MAC"
- 11.10 Flujograma "6.2.1 De la incorporación de entidades conformantes del Poder Ejecutivo a un canal de atención de la Plataforma MAC"
- 11.11 Flujograma "6.2.2 De la incorporación de entidades no conformantes del Poder Ejecutivo a un canal de atención de la Plataforma MAC"



FORMATO 1

CLÁUSULAS DE ADHESIÓN PARA LA DELEGACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES DE LA PLATAFORMA MAC

Las presentes Cláusulas de Adhesión fijan las condiciones comunes y obligatorias para la delegación de la administración de el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC a cargo de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, **LA SGP PCM**) a favor de (consignar nombre de la entidad) (en adelante, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**), representada por (consignar el nombre del titular de la entidad), identificado/a con DNI N° _____, designado/a con Resolución N° _____.

I. BASE LEGAL

Las presentes Cláusulas de Adhesión para la delegación de la administración de el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC se rigen por las siguientes normas legales:

- 1.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 1.2 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 1.3 Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, 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.
- 1.4 Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.5 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° -2019-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N° -2019-SGP, ".....".

II. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

- 2.1 Las presentes Cláusulas de Adhesión son de cumplimiento obligatorio por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, de conformidad con 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.
- 2.2 Mediante las presentes Cláusulas de Adhesión, **LA SGP** delega a favor de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** la (consignar si el objeto de delegación es: i. implementación o ii. implementación, operación, mantenimiento y supervisión) de (consignar el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s) de la Plataforma MAC. Su vigencia es de tres (3) años, con renovación automática por el mismo plazo.
- 2.3 En caso **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, no desee continuar con la implementación u operación, mantenimiento y supervisión de el/los canal/es de atención delegado/s, debe comunicar su decisión motivada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros con no menos de treinta (30) días de anticipación antes de la fecha de vencimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión.
- 2.4 Los Acuerdos de Nivel de Servicio que se deriven de la suscripción de estas Cláusulas de Adhesión establece/n el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC cuya administración está a cargo de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, entre otros aspectos específicos.



III. **OBLIGACIONES GENERALES DE LA SGP PCM** *(Esta sección puede ser modificada según el objeto de delegación)*

- 3.1 Supervisar y evaluar el proceso de (consignar el objeto de delegación: i. implementación o ii. implementación, operación, mantenimiento y supervisión) de (consignar el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s) a cargo de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 3.2 Establecer los parámetros de funcionamiento y los niveles de calidad que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe adoptar para cumplir con el encargo asumido.
- 3.3 Proveer uniformes al personal de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** y a los Asesores de Servicio de las entidades participantes a cargo de brindar los servicios en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC, para asegurar una misma identidad de Estado.
- 3.4 Proveer el sistema de administración de colas para el uso de las entidades participantes a cargo de brindar los servicios en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC que están bajo su administración directa así como de aquellos cuya administración ha delegado en **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 3.5 Brindar capacitación periódica a los Asesores de Servicio de las entidades participantes, por lo menos una vez al año, en aspectos relacionados a calidad de atención al ciudadano y ética pública.
- 3.6 Evaluar y emitir opinión respecto de la/s propuesta/s de incorporación/es de entidad/es y servicio/s a el/los canal/es de atención presencial/es que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** administra por delegación.
- 3.7 Suscribir las Cláusulas de Adhesión, Acuerdos de Nivel de Servicio u otros instrumentos, según corresponda, con la/s entidad/es participante/s de el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC, cuya administración ha sido delegada en **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 3.8 Evaluar y emitir opinión previa respecto de la/s propuesta/s de no renovación o terminación anticipada de las adhesiones de la/s entidad/es participante/s de el/los canal/es de atención presencial/es que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** administra por delegación.
- 3.9 Supervisar y evaluar el cumplimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** según corresponda.
- 3.10 Declarar la no renovación o la terminación anticipada de la delegación de administración de el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC ante un incumplimiento reiterado e injustificado por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, conforme a lo establecido en el numeral VIII de la Directiva N° -2019-SGP, ".....", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública -2019-PCM/SGP.

IV. **OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** *(Esta sección puede ser modificada según el objeto de delegación)*

- 4.1 (Consignar según el objeto de delegación: i. implementar o (ii) implementar, operar, dar mantenimiento y supervisar) (consignar el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s) de la Plataforma MAC que le ha/n sido delegado/s para su adecuado funcionamiento; en el marco de las disposiciones y lineamientos emitidos por **LA SGP PCM**.

Garantizar los recursos presupuestales para la (consignar según el objeto de delegación: i. implementación o (ii) implementación, operación, mantenimiento y supervisión) de (consignar el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s) de la Plataforma MAC que le ha/n sido delegado/s.



4.3 Cumplir, en su calidad de entidad administradora, con las disposiciones de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, según corresponda.

4.4 Contratar a el/los Coordinador/es de el/los canal/es presencial/es delegados, previa opinión favorable de **LA SGP PCM**. El/los Coordinador/es contratado/s por **LA SGP PCM**, depende/n funcional y administrativamente de esta.

En ambos casos, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe brindar las facilidades para la incorporación de el/los Coordinador/es a el/los canal/es de atención presencial/es así como para el cumplimiento de sus funciones.

4.5 Proveer el número de personal, de acuerdo al perfil requerido, para la operación, mantenimiento y supervisión de el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s conforme a lo que se establezca en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.

4.6 Realizar las acciones pertinentes para el destaque, rotación o reemplazo del personal a su cargo en aquellos casos debidamente justificados y en el plazo que se defina de manera coordinada con **LA SGP PCM**; para garantizar la continuidad de la operación de el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s.

4.7 Proveer a las entidades participantes la infraestructura, materiales e insumos necesarios para la prestación de sus servicios en la Plataforma MAC; tales como, equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, módulos y mobiliario para las líneas de funcionamiento de las entidades participantes, entre otros. En los casos cuyos servicios y trámites requieran de materiales e insumos especializados o con medidas de seguridad específicas, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** puede proveer los mismos, previa coordinación con **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.

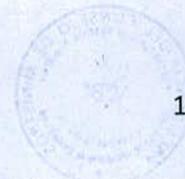
4.8 Proveer el soporte tecnológico necesario para la operación de el/los canal/es de atención presencial/es, excepto en aquellos casos cuyos servicios y trámites requieran de un soporte tecnológico muy especializado o medidas de seguridad específicas, según se coordine con las entidades participantes.

4.9 Determinar la distribución de los costos y gastos comunes para la operación y mantenimiento de el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC bajo su administración; de acuerdo con los mecanismos de cofinanciamiento establecidos en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, las disposiciones y normatividad que resulte aplicable; debiendo comunicar a las entidades participantes los montos de los costos y gastos comunes en forma semestral.

4.10 Atender de manera oportuna las comunicaciones realizadas por **LA SGP PCM** sobre la dotación y rotación de personal, cumplimiento de horarios de atención, continuidad y nivel de servicio, entre otros aspectos; conforme a los alcances de la normativa aprobada, las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos.

4.11 Monitorear y evaluar el cumplimiento de las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio celebrados entre **LA SGP PCM** y las entidades participantes de el/los canal/es de atención presencial que le han sido delegados; así como, el cumplimiento de los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC por parte de estas últimas.

4.12 Supervisar que los módulos de atención asignados a las entidades participantes en el/los canal/es de atención presencial/es bajo su administración, sean efectivamente utilizados por las entidades participantes en los horarios de atención establecidos; caso contrario se reducirá el número de módulos de atención asignados a esta y/o se reasignarán a otra entidad participante según la necesidad de servicio, previa coordinación con **LA SGP PCM**.



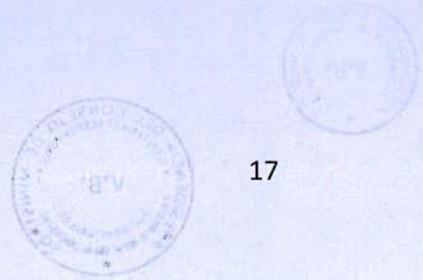
- 4.13 Remitir informes de operación a **LA SGP PCM** sobre el desempeño de las entidades participantes de el/los canal/es de atención bajo su administración, en forma anual o cuando esta última lo requiera.
- 4.14 Remitir reportes a las entidades participantes sobre la asistencia de su/s Asesor/es de Servicio a el/los canal/es de atención presencial/es bajo su administración, en la oportunidad que estas le requieran.
- 4.15 Designar al funcionario o servidor civil, con poder de decisión, como responsable de suscribir los Acuerdos de Nivel de Servicio con **LA SGP PCM**, según se requiera.

V. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA *(Esta sección puede ser modificada según el objeto de delegación)*

- 5.1 Evaluar, proponer y tramitar ante **LA SGP PCM** la incorporación de entidades a el/los canal/es de atención presencial/es bajo su administración, para la prestación de los servicios o trámites de sus competencias.
- 5.2 Declarar y comunicar formalmente a las entidades participantes de el/los canal/es de atención presencial/es bajo su administración la terminación anticipada o la no renovación de su adhesión a la Plataforma MAC, previa opinión favorable de **LA SGP PCM**. El sustento de la propuesta de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe constar en un informe técnico-legal.
- 5.3 Comunicar a **LA SGP PCM**, de manera oportuna e inmediata según sea el caso, las contingencias o incidencias que afecten el funcionamiento regular de el/los canal/es de atención presencial/es bajo su administración.
- 5.4 Adoptar las acciones necesarias para atender y responder de manera inmediata las incidencias o contingencias que afecten el funcionamiento regular de el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC bajo su administración, de acuerdo al nivel de escalamiento de incidencias establecido por **LA SGP PCM** y conforme a los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC.
- 5.5 Adoptar las acciones necesarias que contribuyan a fomentar y fortalecer la relaciones de coordinación y colaboración con las entidades participantes de el/los canal/es de atención presenciales bajo su administración.
- 5.6 Utilizar la marca MAC para las comunicaciones oficiales que realice con las entidades participantes y como elemento distintivo de la Plataforma MAC, previa autorización de **LA SGP PCM**.
- 5.7 Realizar declaraciones públicas o en medios de comunicación sobre el funcionamiento de el/los canal/es de atención presencial/es bajo su administración, previa autorización de **LA SGP PCM**.

VI. DESISTIMIENTO DE CONTINUAR CON LA IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EL/LOS CANAL/ES DE ATENCIÓN PRESENCIAL/ES DE LA PLATAFORMA MAC DELEGADOS *(El nombre de esta sección y su contenido puede ser modificado según el objeto de delegación)*

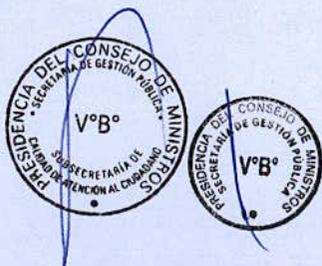
En caso **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** desista de continuar con la *(consignar el objeto de delegación: i. implementación o ii. implementación, operación, mantenimiento y supervisión;)* de *(consignar el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s)* por razones debidamente justificadas, **LA SGP PCM** puede optar por continuar o no con la misma; conforme a lo establecido en la Directiva N° -2019-SGP, ".....", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° -2019-PCM/SGP.



Las presentes Cláusulas de Adhesión entran en vigencia al día siguiente de su suscripción por LA SGP PCM y LA ENTIDAD ADMINISTRADORA.

.....
Secretario/a de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros

.....
Titular de la Entidad Administradora



FORMATO 2

CLÁUSULAS DE ADHESIÓN PARA LA DELEGACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN MIXTO DE LA PLATAFORMA MAC

Las presentes Cláusulas de Adhesión fijan las condiciones comunes y obligatorias para la delegación de la administración del canal de atención mixto "MAC Express" de la Plataforma MAC a cargo de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, **LA SGP PCM**) a favor de (consignar nombre de la entidad) (en adelante, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**), representada por (consignar el nombre del titular de la entidad), identificado/a con DNI N° _____, designado/a con Resolución N° _____.

I. BASE LEGAL

Las presentes Cláusulas de Adhesión para la delegación de la administración del canal de atención mixto "MAC Express" de la Plataforma MAC se rigen por las siguientes normas legales:

- 1.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 1.2 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 1.3 Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, 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.
- 1.4 Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.5 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° -2019-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N° -2019-SGP, ".....".

II. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

- 2.1 Las presentes Cláusulas de Adhesión son de cumplimiento obligatorio por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, de conformidad con 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.
- 2.2 Mediante las presentes Cláusulas de Adhesión, **LA SGP** delega a favor de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** la implementación, operación y mantenimiento del canal de atención mixto "MAC Express" de la Plataforma MAC en la (consignar el nombre de la entidad en la que se delega la administración). Su vigencia es de tres (3) años, con renovación automática por el mismo plazo.
- 2.3 En caso **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, no desee continuar con la implementación, operación y mantenimiento del canal de atención mixto "MAC Express" a su cargo, debe comunicar su decisión motivada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros con no menos de treinta (30) días de anticipación antes de la fecha de vencimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión.

III. OBLIGACIONES GENERALES DE LA SGP PCM

Supervisar y evaluar el proceso de implementación, operación y mantenimiento del MAC Express a cargo de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.



- 3.2 Establecer los parámetros de funcionamiento y los niveles de calidad que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe adoptar para cumplir con el encargo asumido.
- 3.3 Proveer a **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** el medio digital en el que se soporta el MAC Express así como los respectivos accesos, que permitan la atención de los trámites digitalizados, parcial o totalmente, de las entidades participantes de la Plataforma MAC que correspondan.
- 3.4 Brindar capacitación periódica a el/los Asesor/es de Servicio del MAC Express a cargo de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, por lo menos una vez al año; en aspectos relacionados a calidad de atención al ciudadano y ética pública.
- 3.5 Evaluar y emitir opinión respecto de la/s propuesta/s de incorporación/es de servicio/s de las entidades participantes al MAC Express que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** administra por delegación.
- 3.6 Supervisar y evaluar el cumplimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** según corresponda.
- 3.7 Declarar la no renovación o la terminación anticipada de la delegación de administración del canal de atención mixto "MAC Express" ante un incumplimiento reiterado e injustificado por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**; conforme a lo establecido en la Directiva N° -2019-SGP, ".....", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° -2019-PCM/SGP.

IV. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA

- 4.1 Implementar, operar, dar mantenimiento y supervisar el MAC Express que le ha sido delegado, en el marco de las disposiciones y lineamientos emitidos por **LA SGP PCM**.
- 4.2 Proveer y garantizar los recursos presupuestales para la sostenibilidad y el adecuado funcionamiento del MAC Express que le ha sido delegado.
- 4.3 Cumplir, en su calidad de entidad administradora, con las disposiciones de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, según corresponda.
- 4.4 Proveer la infraestructura e insumos necesarios para el adecuado funcionamiento del MAC Express; tales como, equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, módulos y mobiliario; entre otros.
- 4.5 Garantizar una adecuada conexión a internet y a los accesos a los servicios en línea que sean utilizados por el MAC Express; así como realizar el mantenimiento del medio digital en el que se soporta el MAC Express, de conformidad con lo establecido por **LA SGP PCM**.
- 4.6 Atender de manera oportuna las comunicaciones realizadas por **LA SGP PCM** sobre la dotación y rotación de personal; cumplimiento de horarios de atención, continuidad y nivel de servicio, entre otros aspectos; conforme a los alcances de la normativa aprobada, las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos.
- 4.7 Remitir informes de operación a **LA SGP PCM** en forma anual o cuando ésta última lo requiera, sobre el desempeño del MAC Express.

Designar al funcionario o servidor civil, con poder de decisión, como responsable de suscribir os Acuerdos de Nivel de Servicio con **LA SGP PCM**, que se requiera.



V. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA

- 5.1 Proveer los módulos de atención para la operación del MAC Express en su plataforma de atención al público, en los horarios de atención establecidos; conforme a lo que se determine en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.
- 5.2 Realizar las acciones pertinentes para el destaque, rotación o reemplazo de el/los Asesor/es de Servicio en aquellos casos debidamente justificados y en el plazo que se defina de manera coordinada con **LA SGP PCM**; para garantizar la continuidad de la operación del MAC Express.
- 5.3 Evaluar, proponer y tramitar ante **LA SGP PCM** la incorporación de entidades al MAC Express, para la prestación de sus servicios o trámites digitalizados, parcial o totalmente.
- 5.4 Comunicar a **LA SGP PCM**, de manera oportuna e inmediata según sea el caso, las contingencias o incidencias que afecten el funcionamiento regular del MAC Express a su cargo.
- 5.5 Adoptar las acciones necesarias para atender y responder de manera inmediata las incidencias o contingencias que afecten el funcionamiento regular del MAC Express a su cargo, de acuerdo al nivel de escalamiento de incidencias establecido por **LA SGP PCM** y conforme con los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC.
- 5.6 Utilizar la marca MAC para las comunicaciones oficiales que realice y como elemento distintivo de la Plataforma MAC, previa autorización de **LA SGP PCM**.
- 5.7 Realizar declaraciones públicas o en medios de comunicación sobre el funcionamiento del MAC Express bajo su administración, previa autorización de **LA SGP PCM**.

VI. DESISTIMIENTO DE CONTINUAR CON LA IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CANAL DE ATENCIÓN MIXTO “MAC EXPRESS” DE LA PLATAFORMA MAC

LA ENTIDAD ADMINISTRADORA puede desistirse de continuar con la implementación, operación y mantenimiento del MAC Express por razones debidamente justificadas, conforme a lo establecido en la Directiva N° -2019-SGP, “.....”, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública - 2019-PCM/SGP.

Las presentes Cláusulas de Adhesión entran en vigencia al día siguiente de su suscripción por **LA SGP PCM** y **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.

.....
Secretario/a de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros

.....
Titular de la Entidad Administradora



FORMATO 3

CLÁUSULAS DE ADHESIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE ENTIDADES DEL PODER EJECUTIVO A LA PLATAFORMA MAC

Las presentes Cláusulas de Adhesión fijan las condiciones comunes y obligatorias que la entidad (*consignar nombre de la entidad participante*) (en adelante, **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**) debe cumplir para su incorporación a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC a cargo de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, **LA SGP PCM**), a fin de que preste sus servicios y trámites en dicha plataforma; de conformidad con el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2019-PCM; y, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.

Estas Cláusulas de Adhesión son notificadas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**, para su cumplimiento.

I. BASE LEGAL

Las presentes Cláusulas de Adhesión a la Plataforma MAC se rigen por las siguientes normas legales:

- 1.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 1.2 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 1.3 Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, 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.
- 1.4 Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.5 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° -2019-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N° -2019-SGP, “.....”.

II. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

- 2.1 Las presentes Cláusulas de Adhesión son de cumplimiento obligatorio y automático por **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**, de conformidad con el numeral 23.2 del artículo 23 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos. Su vigencia es de plazo indeterminado.
- 2.2 Los Acuerdos de Nivel de Servicio que se deriven de la suscripción de estas Cláusulas de Adhesión establece/n el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC en los que **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** participará; precisándose si estos son administrados por **LA SGP PCM** o por la entidad en la que esta haya delegado su administración; así como el/los servicio/s y trámite/s que prestará, entre otros aspectos específicos.

III. OBLIGACIONES GENERALES DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA

Supervisar y evaluar a nivel nacional el funcionamiento de los canales de atención de la Plataforma MAC que están bajo su administración directa así como de aquellos cuya administración ha delegado en otra entidad.



- 3.2 Suscribir las Cláusulas de Adhesión, Acuerdos de Nivel de Servicio u otros instrumentos, según corresponda, con **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.
- 3.3 Supervisar y evaluar el cumplimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, por parte de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.
- 3.4 Proveer uniformes a los Asesores de Servicio de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** a cargo de brindar el/los servicio/s en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC que están bajo su administración directa así como de aquellos cuya administración ha delegado en otra entidad.
- 3.5 Brindar capacitación periódica a los Asesores de Servicio de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**, por lo menos una vez al año; en aspectos relacionados a calidad de atención al ciudadano y ética pública.

IV. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA *(Esta sección es de aplicación por la Secretaría de Gestión Pública cuando ejerce directamente su rol de entidad administradora. Asimismo, es de aplicación por la entidad a la cual se le ha delegado la administración de uno o más canales de atención)*

- 4.1 Operar, dar mantenimiento y supervisar el/los canal/es de atención a su cargo, conforme a la normatividad que regula el funcionamiento de la Plataforma MAC.
- 4.2 Proveer a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** la infraestructura, materiales e insumos necesarios para la prestación de su/s servicio/s en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC a su cargo; tales como, equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, módulos y mobiliario para las líneas de funcionamiento de las entidades participantes, entre otros. En aquellos casos cuyos servicios y trámites requieran de materiales e insumos especializados o con medidas de seguridad específicas, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** -de manera excepcional- puede proveer los mismos, según se coordine con **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.
- 4.3 Proveer el soporte tecnológico necesario para el funcionamiento de el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC a su cargo, excepto en aquellos casos cuyos servicios y trámites requieran de un soporte tecnológico muy especializado o medidas de seguridad específicas, según se coordine con **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.
- 4.4 Supervisar que el/los módulo/s de atención asignado/s a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** sea/n efectivamente utilizado/s por esta en los horarios de atención establecidos; caso contrario se reducirá el número de módulos de atención asignados y/o se reasignará a otra entidad participante según la necesidad de servicio.
- 4.5 Determinar la distribución de los costos y gastos comunes para la operación y mantenimiento de el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC a su cargo; de acuerdo con los mecanismos de cofinanciamiento establecidos en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, las disposiciones y normatividad que resulten aplicables; debiendo comunicar a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** los montos de los costos y gastos comunes en forma semestral.

V. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE

- 5.1 Brindar, de manera directa, delegada o por encargo de gestión, el/los trámite/s o servicio/s de su competencia en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC.

Evaluar la solicitud de **LA SGP PCM** respecto a la viabilidad de la delegación de competencia o encargo de gestión de su/s servicio/s y/o trámite/s en esta, para su prestación en el/los canales de atención de la Plataforma MAC; en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario de recibida.



- 5.3 Cumplir con las disposiciones de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC.
- 5.4 Garantizar el adecuado funcionamiento, disponibilidad, actualización y mantenimiento de las soluciones informáticas que usa en la prestación de su/s servicio/s y trámite/s.
- 5.5 Planificar, suministrar y asegurar el abastecimiento de los materiales e insumos requeridos para la prestación de su/s servicio/s y trámite/s en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, en los casos que estos no sean provistos por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 5.6 Designar al funcionario o servidor civil, con poder de decisión, como responsable de suscribir los Acuerdos de Nivel de Servicio con **LA SGP PCM**, según se requiera.
- 5.7 Utilizar la marca MAC para los fines que correspondan, previa autorización de **LA SGP PCM**.

VI. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE

6.1 Asignación de Asesores de Servicio

- a. Proveer el número de Asesores de Servicio, de acuerdo al perfil requerido, para la atención de los módulos asignados en los horarios de atención establecidos, en función de la evolución de la oferta y demanda de cada servicio, en cada canal de atención de la Plataforma MAC, y conforme a lo que se establezca en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.
- b. Realizar las acciones pertinentes para el destaque, rotación o reemplazo de los Asesores de Servicio en aquellos casos debidamente justificados y en el plazo que se defina de manera coordinada con **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**; para garantizar la continuidad de el/los servicio/s.

6.2 Uso y cobertura de los módulos de atención durante los horarios de atención

Ocupar el número total de los módulos de atención asignados, garantizando operación durante los horarios de atención establecidos para cada canal de la Plataforma MAC, de acuerdo con lo que se establezca en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.

6.3 Atención de incidencias

- a. Comunicar a **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, de manera oportuna e inmediata según sea el caso, las modificaciones a sus servicios o trámites o las actividades que afecten la atención regular de estos; así como, cualquier cambio, interrupción, contingencia o incidencia que afecte las condiciones requeridas para la prestación de los mismos.
- b. Procurar la atención y respuesta inmediata de las incidencias o contingencias que afecten la atención de sus servicios o trámites en el/los canal/es de la Plataforma MAC.
- c. Designar a los funcionarios o servidores civiles, con poder de decisión, como responsables de comunicar y atender las incidencias que ocurran en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, según el nivel de escalamiento de incidencias establecido por **LA SGP PCM** y conforme con los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC.

6.4 Financiamiento de costos y gastos comunes

Gestionar y asumir el pago de los costos y gastos comunes asociados a la operación y mantenimiento de el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC de acuerdo con la distribución realizada por **LA**



ENTIDAD ADMINISTRADORA; optando por los mecanismos de cofinanciamiento establecidos en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, las disposiciones y normatividad que resulte aplicable.

VII. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA VIGENCIA DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN A LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA PLATAFORMA MAC

- 7.1 El incumplimiento reiterado e injustificado de las obligaciones asumidas en las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, puede conllevar a la terminación anticipada de la condición de entidad participante o de la prestación de uno o más servicios en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, conforme a lo establecido en la Directiva N° -2019-SGP, ".....", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° -2019-PCM/SGP.
- 7.2 La eficacia de la decisión de terminación anticipada se difiere por un plazo de treinta (30) días calendario posteriores, contados desde el día siguiente de recibida la misma por **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**, a fin de que se adopten las medidas necesarias para que las personas naturales o jurídicas no se vean afectadas con la provisión de el/los servicio/s.
- 7.3 Asimismo, **LA SGP PCM** comunica la terminación anticipada al Órgano de Control Institucional de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**, de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211.

VIII. DELEGACIÓN DE COMPETENCIAS O ENCARGO DE GESTIÓN

LA ENTIDAD PARTICIPANTE, previa evaluación, puede delegar competencias o realizar encargos de gestión en la Presidencia del Consejo de Ministros para que, a través de la Secretaría de Gestión Pública, se realice la prestación de uno o más servicios o trámites en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC; conforme a lo establecido en la Directiva N° -2019-SGP, ".....", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° -2019-PCM/SGP. La delegación de competencias o encargos de gestión, puede comprender desde la realización de actuaciones materiales previas a la emisión del acto resolutorio hasta la emisión del acto resolutorio, según corresponda en cada caso, por un plazo determinado.

Las presentes Cláusulas de Adhesión entran en vigencia al día siguiente de recibida la notificación por **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.

.....
Secretario/a de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros



FORMATO 4

CLÁUSULAS DE ADHESIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE ENTIDADES NO CONFORMANTES DEL PODER EJECUTIVO A LA PLATAFORMA MAC

Las presentes Cláusulas de Adhesión fijan las condiciones comunes y obligatorias que la entidad (consignar nombre de la entidad participante) (en adelante, **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**); representada por (consignar el nombre del titular de la entidad), identificado/a con DNI N° _____, designado/a con Resolución N° _____; debe cumplir para su incorporación a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC a cargo de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, **LA SGP PCM**), a fin de que preste sus servicios y trámites en dicha plataforma; de conformidad con el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2019-PCM; y, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.

I. BASE LEGAL

Las presentes Cláusulas de Adhesión a la Plataforma MAC se rigen por las siguientes normas legales:

- 1.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 1.2 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 1.3 Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, 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.
- 1.4 Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.5 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° _____-2019-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N° _____-2019-SGP, “.....”.

II. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

- 2.1 Las presentes Cláusulas de Adhesión son de cumplimiento obligatorio por **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**, de conformidad con el numeral 23.3 del artículo 23 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos. Su vigencia es de tres (3) años, con renovación automática por el mismo plazo.
- 2.2 En caso **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**, no desee continuar con su participación en uno o más servicios o en uno o más canales de atención de la Plataforma MAC, debe comunicar su decisión motivada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros con no menos de treinta (30) días de anticipación antes de la fecha de vencimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión.
- 2.3 Los Acuerdos de Nivel de Servicio que se deriven de la suscripción de estas Cláusulas de Adhesión establece/n el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC en los que **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** participará; precisándose si estos son administrados por **LA SGP PCM** o por la entidad en la que esta haya delegado su administración; así como el/los servicio/s y trámite/s que prestará, entre otros aspectos específicos.



III. OBLIGACIONES GENERALES DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA

- 3.1 Supervisar y evaluar a nivel nacional el funcionamiento de los canales de atención de la Plataforma MAC que están bajo su administración directa así como de aquellos cuya administración ha delegado en otra entidad.
- 3.2 Suscribir las Cláusulas de Adhesión, Acuerdos de Nivel de Servicio u otros instrumentos, según corresponda, con **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.
- 3.3 Supervisar y evaluar el cumplimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, por parte de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.
- 3.4 Proveer uniformes a los Asesores de Servicio de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** a cargo de brindar el/los servicio/s en el/los canales de atención presencial/es de la Plataforma MAC que están bajo su administración directa así como de aquellos cuya administración ha delegado en otra entidad.
- 3.5 Brindar capacitación periódica a los Asesores de Servicio de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**, por lo menos una vez al año, en aspectos relacionados a calidad de atención al ciudadano y ética pública.

IV. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA *(Esta sección es de aplicación por la Secretaría de Gestión Pública cuando ejerce directamente su rol de entidad administradora. Asimismo, es de aplicación por la entidad a la cual se le ha delegado la administración de uno o más canal/es de atención)*

- 4.1 Operar, dar mantenimiento y supervisar el/los canal/es de atención a su cargo, conforme a la normatividad que regula el funcionamiento de la Plataforma MAC.
- 4.2 Proveer a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** la infraestructura, materiales e insumos necesarios para la prestación de sus servicios en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC a su cargo; tales como, equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, módulos y mobiliario para las líneas de funcionamiento de las entidades participantes, entre otros. En aquellos casos cuyos servicios y trámites requieran de materiales e insumos especializados o con medidas de seguridad específicas, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** –de manera excepcional- puede proveer los mismos, según se coordine con **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.
- 4.3 Proveer el soporte tecnológico necesario para el funcionamiento de el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC a su cargo, excepto en aquellos casos cuyos servicios y trámites requieran de un soporte tecnológico muy especializado o medidas de seguridad específicas, según se coordine con **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.
- 4.4 Supervisar que el/los módulo/s de atención asignado/s a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** sea/n efectivamente utilizado/s por ésta en los horarios de atención establecidos; caso contrario se reducirá el número de módulos de atención asignados y/o se reasignará a otra entidad participante según la necesidad de servicio.
- 4.5 Determinar la distribución de los costos y gastos comunes para la operación y mantenimiento de el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC a su cargo; de acuerdo con los mecanismos de cofinanciamiento establecidos en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, las disposiciones y normatividad que resulte aplicable; debiendo comunicar a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** los montos de los costos y gastos comunes en forma semestral.



V. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE

- 5.1 Brindar, de manera directa, delegada o por encargo de gestión, el/los trámite/s o servicio/s de su competencia en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC.
- 5.2 Cumplir con las disposiciones de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC.
- 5.3 Garantizar el adecuado funcionamiento, disponibilidad, actualización y mantenimiento de las soluciones informáticas que usan en la prestación de su/s servicio/s y trámite/s.
- 5.4 Planificar, suministrar y asegurar el abastecimiento de los materiales e insumos requeridos para la prestación de su/s servicio/s y trámite/s en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, en los casos que estos no sean provistos por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 5.5 Designar al funcionario o servidor civil, con poder de decisión, como responsable de suscribir los Acuerdos de Nivel de Servicio con **LA SGP PCM**, según se requiera.
- 5.6 Utilizar la marca MAC para los fines que correspondan, previa autorización de **LA SGP PCM**.

VI. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE *(Esta sección puede ser modificada sin afectar la finalidad de las presentes Cláusulas de Adhesión)*

6.1 Asignación de Asesores de Servicio

- a. Proveer el número de Asesores de Servicio, de acuerdo al perfil requerido, para la atención de los módulos asignados en los horarios de atención establecidos, en función de la evolución de la oferta y demanda de cada servicio, en cada canal de atención de la Plataforma MAC, y conforme a lo que se establezca en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.
- b. Realizar las acciones pertinentes para el destaque, rotación o reemplazo de los Asesores de Servicio en aquellos casos debidamente justificados y en el plazo que se defina de manera coordinada con **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**; para garantizar la continuidad de el/los servicio/s.

6.2 Uso y cobertura de los módulos de atención durante los horarios de atención

Ocupar el número total de los módulos de atención asignados, garantizando operación durante los horarios de atención establecidos para cada canal de la Plataforma MAC, de acuerdo con lo que se establezca en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.

6.3 Atención de incidencias

- a. Comunicar a **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, de manera oportuna e inmediata según sea el caso, las modificaciones a sus servicios o trámites o las actividades que afecten la atención regular de estos; así como, cualquier cambio, interrupción, contingencia o incidencia que afecte las condiciones requeridas para la prestación de los mismos.
- b. Procurar la atención y respuesta inmediata de las incidencias o contingencias que afecten la atención de sus servicios o trámites en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC.

Designar a los funcionarios o servidores civiles, con poder de decisión, como responsables de comunicar y atender las incidencias que ocurran en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, según el nivel de escalamiento de incidencias establecido por **LA SGP PCM** y conforme con



los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC.

6.4 Financiamiento de costos y gastos comunes

Gestionar y asumir el pago de los costos y gastos comunes asociados a la operación y mantenimiento de el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC de acuerdo con la distribución realizada por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**; optando por los mecanismos de cofinanciamiento establecidos en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, las disposiciones y normatividad que resulte aplicable.

VII. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA VIGENCIA O NO RENOVACIÓN DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN A LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA PLATAFORMA MAC

7.1 El incumplimiento reiterado e injustificado de las obligaciones asumidas en las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, puede conllevar a la no renovación de las presentes Cláusulas de Adhesión o la terminación anticipada de la condición de entidad participante o de la prestación de uno o más servicios en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, conforme a lo establecido en la Directiva N° -2019-SGP, ".....", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° -2019-PCM/SGP.

7.2 La eficacia de la no renovación de las presentes Cláusulas de Adhesión o de la decisión de terminación anticipada se difiere por un plazo de treinta (30) días calendario posteriores, contados desde el día siguiente de recibida la misma por **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**, a fin de que se adopten las medidas necesarias para que las personas naturales o jurídicas no se vean afectadas con la provisión de el/los servicio/s.

7.3 Asimismo, la Secretaría de Gestión Pública comunica la no renovación o terminación anticipada al Órgano de Control Institucional, conforme a lo establecido en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211.

VIII. DELEGACIÓN DE COMPETENCIAS O ENCARGO DE GESTIÓN *(Esta sección puede ser modificada sin afectar la finalidad de las presentes Cláusulas de Adhesión)*

LA ENTIDAD PARTICIPANTE, previa evaluación, puede delegar competencias o realizar encargos de gestión en la Secretaría de Gestión Pública para la prestación de uno o más servicios o trámites en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC; conforme a lo establecido en la Directiva N° -2019-SGP, ".....", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° -2019-PCM/SGP. La delegación de competencias o encargos de gestión, puede comprender desde la realización de actuaciones materiales previas a la emisión del acto resolutorio hasta la emisión del acto resolutorio, según corresponda en cada caso, por un plazo determinado.

Las presentes Cláusulas de Adhesión entran en vigencia al día siguiente de su suscripción por **LA SGP PCM** y **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.

.....
Secretario/a de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros

.....
Titular de Entidad Participante



FORMATO 5

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LA DELEGACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS CENTROS DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA PLATAFORMA MAC

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) forma parte de las Cláusulas de Adhesión suscritas entre la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, **LA SGP PCM**) y el *(consignar nombre de la entidad administradora)* (en adelante, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**), mediante las cuales se delega a esta última la *(consignar según el objeto de delegación: i. implementación o (ii) implementación, operación, mantenimiento y supervisión)* del canal de atención presencial "*Centro MAC (consignar el nombre del Centro MAC)*".

Este Acuerdo de Nivel de Servicio establece los términos y condiciones a los que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, debidamente representada por _____; identificado(a) con DNI N° _____, según *(consignar documento de designación)*; se sujeta en el ámbito de la delegación efectuada.

El Acuerdo de Nivel de Servicio entra en vigencia el mismo día de su suscripción por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** y **LA SGP PCM**. Se renueva al inicio de cada año fiscal, independientemente de la fecha de su suscripción. Cualquier cambio tiene que ser aprobado por **LA SGP PCM** y **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, conllevando a la firma de un nuevo ANS.

ASPECTOS ESPECÍFICOS: *(Esta sección se completa según lo coordinado entre LA SGP PCM y LA ENTIDAD ADMINISTRADORA, en base a los requerimientos de la Plataforma MAC)*

1. Horario de atención del Centro MAC

- 1.1 **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe supervisar el cumplimiento del horario de ingreso y salida del personal del Centro MAC establecido por **LA SGP PCM**; así como, garantizar las condiciones para el ingreso, permanencia y salida del personal.
- 1.2 **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe cumplir con el horario de atención al público del "*Centro MAC (consignar el nombre del Centro MAC)*", establecido por **LA SGP PCM**.

2. Dotación de personal del Centro MAC

El número de personal que corresponde a un Centro de Mejor Atención al Ciudadano se establece de manera proporcional a su dimensión y área de influencia, según los tipos de Centro MAC establecidos por **LA SGP PCM**; y debe cumplir con el perfil de puestos requerido.

El "*Centro MAC (consignar el nombre del Centro MAC)*" es de tipo *(consignar si es tipo A, B o C)*. En ese sentido, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe cumplir con la siguiente dotación de personal:

| Perfiles | Cantidad |
|-------------------|----------|
| Coordinador | |
| Supervisor | |
| Especialista TIC | |
| Orientador | |
| Total de personal | |

En virtud de la demanda debidamente justificada se puede asignar el personal temporal adicional requerido; previa coordinación con **LA SGP PCM** sin que conlleve a la suscripción de un nuevo ANS.



3. Gestión de Incidencias

La prestación de el/los servicio/s que se brindan en el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s puede estar sujeta a incidencias que comprometan el adecuado funcionamiento de el/los canal/es de atención o puedan dañar su imagen. Siendo ello así, se han determinado niveles de atención de incidencias que permitan adoptar acciones inmediatas para la solución de las mismas. Por cada nivel de atención de incidencia corresponde que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** designe a diferentes funcionarios o servidores civiles que serán responsables de atenderlas.

En ese sentido, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** ha designado a las siguientes personas:

| Alcance de la incidencia | Nombres completos del Servidor identificado | Datos de contacto |
|--|--|--|
| 1. Tipo A: Incidencia específica | Centro MAC: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| 2. Tipo B: Incidencia general de 1° nivel Para la atención de incidencias generales, complejas, reiteradas, entre otros. | Contacto de Incidencias Generales: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| | Contacto de Incidencias de Sistemas e Informática - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| 3. Tipo C: Incidencia general de 2° nivel Para la atención de incidencias generales, complejas, reiteradas, entre otros, y que no pudieron ser atendidas de manera oportuna por el contacto precedente. Se requiere en este caso, identificar un servidor público con capacidad de decisión. | Contacto: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |

4. Nivel de Cumplimiento de indicadores

LA ENTIDAD ADMINISTRADORA garantiza la continuidad y disponibilidad de recursos físicos, recursos tecnológicos, infraestructura y/o servicios necesarios para el correcto funcionamiento y operación del "Centro MAC (consignar el nombre del Centro MAC)". Para lo cual, debe cumplir con las siguientes metas durante el plazo de vigencia del presente ANS: (consignar solo aquellas que apliquen a la entidad administradora)

| N° | Descripción del indicador | Fórmula de cálculo | Meta |
|----|--|--|------|
| 1 | Atención de los requerimientos de información solicitada por la Secretaría de Gestión Pública | (Plazo de atención / Plazo solicitado) * 100 | |
| 2 | Cumplimiento del levantamiento de observaciones/recomendaciones formuladas a la operación del Centro MAC | (Cantidad de observaciones levantadas/ | |



| N° | Descripción del indicador | Fórmula de cálculo | Meta |
|----|---|----------------------------------|------|
| | | Observaciones formuladas) * 100 | |
| 3 | Interrupciones en las operaciones del Centro MAC por causas atribuibles a la entidad administradora | Número de interrupciones por mes | |
| 4 | Tiempo de repuesta para incidencia tipo A | | |
| 5 | Tiempo de respuesta para incidencia tipo B | | |
| 6 | Tiempo de repuesta para incidencia tipo C | | |
| 7 | Número de reclamos por la atención del personal a cargo de la entidad administradora | | |

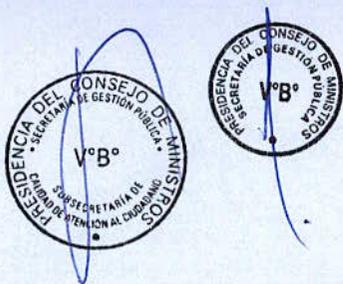
5. Evaluación del cumplimiento del ANS

LA SGP PCM evalúa el cumplimiento de los compromisos descritos en este Acuerdo de Nivel de Servicio, de manera semestral.

Las partes suscriben el presente ANS a los..... días del mes de de

.....
Secretario/a de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros

.....
Representante de
la entidad participante



FORMATO 6

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LA DELEGACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL MAC EXPRESS DE LA PLATAFORMA MAC

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) forma parte de las Cláusulas de Adhesión suscritas entre la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, **LA SGP PCM**) y el *(consignar nombre de la entidad administradora)* (en adelante, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**), mediante las cuales se delega a esta última la implementación, operación y mantenimiento del canal de atención mixto "**MAC Express (consignar el nombre del MAC Express)**".

Este Acuerdo de Nivel de Servicio establece los términos y condiciones a los que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, debidamente representada por _____; identificado(a) con DNI N° _____, según *(consignar documento de designación)*; se sujeta en el ámbito de la delegación efectuada.

El Acuerdo de Nivel de Servicio entra en vigencia el mismo día de su suscripción por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** y **LA SGP PCM**. Se renueva al inicio de cada año fiscal, independientemente de la fecha de su suscripción. Cualquier cambio tiene que ser aprobado por **LA SGP PCM** y **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, conllevando a la firma de un nuevo ANS.

ASPECTOS ESPECÍFICOS: *(Esta sección se completa según lo coordinado entre LA SGP PCM y LA ENTIDAD ADMINISTRADORA, en base a los requerimientos de la Plataforma MAC)*

1. Horario de atención del MAC Express

LA ENTIDAD ADMINISTRADORA debe brindar los servicios del "**MAC Express (consignar el nombre del MAC Express)**" en el horario de atención establecido para su plataforma de atención.

2. Módulos de atención del MAC Express

LA ENTIDAD ADMINISTRADORA debe proveer módulos para el funcionamiento del MAC Express en su plataforma de atención.

En virtud de la demanda debidamente justificada, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** –previa coordinación con **LA SGP PCM**- puede incorporar módulos de atención adicionales; sin que ello conlleve a la suscripción de un nuevo ANS.

3. Gestión de Incidencias

La prestación de el/los servicio/s que se brindan en el canal de atención mixto delegado puede estar sujeta a incidencias que comprometan el adecuado funcionamiento del mismo o puedan dañar su imagen. Siendo ello así, se han determinado niveles de atención de incidencias que permitan adoptar acciones inmediatas para la solución de las mismas. Por cada nivel de atención de incidencia corresponde que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** designe a diferentes funcionarios o servidores civiles que serán responsables de atenderlas.

En ese sentido, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** ha designado a las siguientes personas:

| Alcance de la incidencia | Nombres completos del Servidor identificado | Datos de contacto |
|----------------------------------|---|--|
| 4. Tipo A: Incidencia específica | Contacto de Incidencias Específicas: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |



| Alcance de la incidencia | Nombres completos del Servidor identificado | Datos de contacto |
|--|--|--|
| 5. Tipo B: Incidencia general de 1° nivel Para la atención de incidencias generales, complejas, reiteradas, entre otros. | Contacto de Incidencias Generales: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| | Contacto de Incidencias de Sistemas e Informática - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| 6. Tipo C: Incidencia general de 2° nivel Para la atención de incidencias generales, complejas, reiteradas, entre otros, y que no pudieron ser atendidas de manera oportuna por el contacto precedente. Se requiere en este caso, identificar un servidor público con capacidad de decisión. | Contacto de Incidencias Generales de 2° nivel: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |

4. Nivel de Cumplimiento de indicadores

LA ENTIDAD ADMINISTRADORA garantiza la continuidad y disponibilidad de recursos físicos, recursos tecnológicos, infraestructura y/o servicios necesarios para el correcto funcionamiento y operación del "MAC Express (consignar el nombre del MAC Express)". Para lo cual, debe cumplir con las siguientes metas durante el plazo de vigencia del presente ANS: (consignar solo aquellas que apliquen a la entidad administradora)

| N° | Descripción del indicador | Fórmula de cálculo | Meta |
|----|--|--|------|
| 1 | Atención de los requerimientos de información solicitada por la Secretaría de Gestión Pública | $(\text{Plazo de atención} / \text{Plazo solicitado}) * 100$ | |
| 2 | Cumplimiento del levantamiento de observaciones/recomendaciones formuladas a la operación del MAC Express. | $(\text{Cantidad de observaciones levantadas} / \text{Observaciones formuladas}) * 100$ | |
| 3 | Interrupciones en las operaciones del MAC Express por causas atribuibles a la entidad administradora | Número de interrupciones por mes | |
| 4 | Tiempo de repuesta para incidencia tipo A | | |
| 5 | Tiempo de respuesta para incidencia tipo B | | |
| 6 | Tiempo de repuesta para incidencia tipo C | | |
| 7 | Atención oportuna de reclamos vinculados a los servicios del MAC Express | $(\text{Cantidad de reclamos atendidos dentro del plazo legal} / \text{Cantidad de reclamos recibidos}) * 100\%$ | |



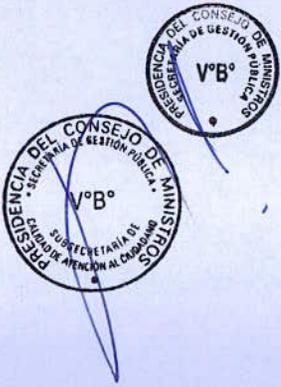
5. Evaluación del cumplimiento del ANS

LA SGP PCM evalúa el cumplimiento de los compromisos descritos en este Acuerdo de Nivel de Servicio, de manera semestral.

Las partes suscriben el presente ANS a los días del mes de de

.....
Secretario/a de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros

.....
Representante de
la entidad administradora



FORMATO 7

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA PLATAFORMA MAC

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) forma parte de las Cláusulas de Adhesión suscritas entre la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, LA SGP PCM) y el (*consignar nombre de la entidad participante*) (en adelante, LA ENTIDAD PARTICIPANTE), y establece los términos y condiciones a las que LA ENTIDAD PARTICIPANTE, debidamente representada por _____; identificado(a) con DNI N° _____, según (*consignar documento de designación*); se sujeta en el ámbito de su incorporación a la Plataforma MAC.

Este Acuerdo de Nivel de Servicio entra en vigencia el mismo día de su suscripción por LA ENTIDAD PARTICIPANTE y LA SGP PCM. Se renueva al inicio de cada año fiscal, independientemente de la fecha de su suscripción. Cualquier cambio tiene que ser aprobado por LA SGP PCM y LA ENTIDAD PARTICIPANTE, conllevando a la firma de un nuevo ANS.

ASPECTOS ESPECÍFICOS: (*Esta sección se completa según lo coordinado entre LA SGP PCM y LA ENTIDAD PARTICIPANTE, en base a los requerimientos de la Plataforma MAC*)

1. Canal/es de atención presencial/es y mixto

| Canal de atención presencial | Administrador por: | Si/No |
|------------------------------|--------------------|-------|
| Centro MAC Lima Norte | | |
| Centro MAC Lima Este | | |
| Centro MAC Callao | | |
| Centro MAC Ventanilla | | |
| Centro MAC Arequipa | | |
| Centro MAC Piura | | |
| | | |
| | | |
| Canal de atención mixto | N.A. | |

2. Servicio/s por canal/es de atención presencial/es

El/los servicio/s o trámite/s de LA ENTIDAD PARTICIPANTE que se incorporan en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC son los siguientes:

| Canal de atención presencial | Servicio 1 | | Servicio 2 | | Servicio 3 | | Servicio 4 | | Servicio 5 | |
|------------------------------|------------|--------------------|------------|--------------------|------------|--------------------|------------|--------------------|------------|--------------------|
| | Sí / No | Tipo de prestación |
| Centro MAC Lima Norte | | | | | | | | | | |
| Centro MAC Lima Este | | | | | | | | | | |
| Centro MAC Callao | | | | | | | | | | |
| Centro MAC Ventanilla | | | | | | | | | | |
| Centro MAC Arequipa | | | | | | | | | | |
| Centro MAC Piura | | | | | | | | | | |



| Canal de atención presencial | Servicio 1 | | Servicio 2 | | Servicio 3 | | Servicio 4 | | Servicio 5 | |
|------------------------------|------------|--------------------|------------|--------------------|------------|--------------------|------------|--------------------|------------|--------------------|
| | Sí / No | Tipo de prestación |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

(*) **Tipo de prestación:**

PD: Prestación Directa

DC: Delegación de competencia

EG: Encargo de gestión

En caso el/los servicio/s se presten por delegación de competencia o encargo de gestión a la Secretaría de Gestión Pública, se debe consignar la siguiente información:

| Servicio delegado o encargado | Número de Resolución del titular de la entidad ¹ | Plazo de la delegación de competencias o encargo de gestión |
|-------------------------------|---|---|
| Servicio 1..... | | |
| Servicio 2..... | | |
| | | |

3. Servicio/s del canal de atención mixto MAC Express

| Canal de atención mixto | Denominación del Servicio |
|-------------------------|---------------------------|
| MAC Express | |
| | |
| | |
| | |

4. Módulos de atención por cada canal de atención presencial

El número de módulos de LA ENTIDAD PARTICIPANTE por cada canal de atención presencial y horario de atención, es el siguiente:

| Canal de atención presencial | Días(**) | | Nº de módulos asignados* |
|------------------------------|---------------------|---------|--------------------------|
| Centro MAC..... | Lunes - Viernes | Turno 1 | |
| | | Turno 2 | |
| | Sábados | | |
| | Domingos y feriados | | |
| Centro MAC..... | Lunes - Viernes | Turno 1 | |
| | | Turno 2 | |
| | Sábados | | |
| | Domingos y feriados | | |
| Centro MAC..... | Lunes - Viernes | Turno 1 | |
| | | Turno 2 | |
| | Sábados | | |
| | Domingos y feriados | | |
| Centro MAC..... | Lunes - Viernes | Turno 1 | |
| | | Turno 2 | |
| | Sábados | | |

¹ Las resoluciones de delegación de competencias o encargo de gestión forman parte de este Acuerdo de Nivel de Servicio como anexos.



| Canal de atención presencial | Días(**) | Nº de módulos asignados* |
|------------------------------|---------------------|--------------------------|
| | Domingos y feriados | |

(*) Cada módulo de atención cuenta con un Asesor de Servicio por cada turno, de corresponder.

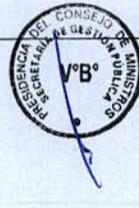
(**) La atención de lunes a viernes se realiza en dos turnos: (i) Turno 1: 8.00 a 14:00 horas; y, (ii) Turno 2: 14:00 a 20:00 horas).

5. Gestión de Incidencias

La prestación de el/los servicio/s de LA ENTIDAD PARTICIPANTE puede estar sujeta a incidencias que comprometan el adecuado funcionamiento de el/los canal/es de atención. Siendo ello así, se han determinado niveles de atención de incidencias que permitan adoptar acciones inmediatas para la solución de las mismas. Por cada nivel de atención de incidencia corresponde que la entidad participante designe a diferentes funcionarios o servidores civiles que serán responsables de atenderlas.

En ese sentido, LA ENTIDAD PARTICIPANTE ha designado a las siguientes personas:

| Alcance de la incidencia | Nombres completos del Servidor identificado | Datos de contacto |
|---|--|--|
| 7. Tipo A: Incidencia específica A nivel de un Centro MAC particular: | Centro MAC Lima Norte: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| | Centro MAC Lima Este: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| | Centro MAC Callao: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| | Centro MAC Ventanilla: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| | Centro MAC Arequipa: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| | Centro MAC Piura: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| 8. Tipo B: Incidencia general de 1º nivel Para la atención de incidencias generales, complejas, reiteradas, entre otros, a nivel de todos los Centros MAC. | Contacto de Incidencias Generales: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| | Contacto de Incidencias de Sistemas e Informática - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: - Órgano/unidad orgánica: |
| 9. Tipo C: Incidencia general de 2º nivel | Contacto: - | - Teléfono celular: - Correo electrónico - Cargo: |



| Alcance de la incidencia | Nombres completos del Servidor identificado | Datos de contacto |
|--|---|---------------------------|
| <p>Para la atención de incidencias generales, complejas, reiteradas, entre otros, y que no pudieron ser atendidas de manera oportuna por el contacto precedente, a nivel de todos los Centros MAC.</p> <p>Se requiere en este caso, identificar un servidor público con capacidad de decisión.</p> | | - Órgano/unidad orgánica: |

6. Plazo de incorporación a la Plataforma MAC

Los plazos de incorporación de LA ENTIDAD PARTICIPANTE a el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, son los siguientes:

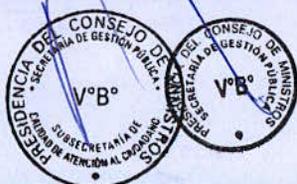
| Canal de Atención | Plazo de incorporación ² |
|-----------------------|-------------------------------------|
| Centro MAC Lima Norte | |
| Centro MAC Lima Este | |
| Centro MAC Callao | |
| Centro MAC Ventanilla | |
| Centro MAC Arequipa | |
| Centro MAC Piura | |
| | |
| | |
| | |

7. Nivel de cumplimiento por indicador

LA ENTIDAD PARTICIPANTE debe cumplir con las siguientes metas durante el plazo de vigencia del presente ANS: (consignar solo aquellas que apliquen a la entidad participante)

| N° | Descripción del indicador | Fórmula de cálculo | Meta |
|----|--|---|------|
| 1 | Ocupabilidad de módulos: Presencia de los asesores de servicio en los módulos de atención asignados. | $(\text{Cantidad de módulos utilizados por los asesores} / \text{Cantidad total de módulos asignados}) * 100$ | |
| 2 | Puntualidad | $(\text{Cantidad de asesores presentes en la apertura del Centro MAC} / \text{Cantidad total de asesores asignados}) * 100$ | |
| | | $(\text{Cantidad de asesores presentes en el cambio de turno} / \text{Cantidad total de asesores asignados}) * 100$ | |

² -Canal de atención presencial por implementarse.- La incorporación se hará en un plazo no mayor a ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de recibida la comunicación formal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros por la entidad participante.
-Canal de atención presencial en operación.- La incorporación se hará en un plazo no mayor a ciento veinte (120) días calendario contados a partir de recibida la comunicación formal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros por la entidad participante.



| N° | Descripción del indicador | Fórmula de cálculo | Meta |
|----|---|--|------|
| 3 | Cumplimiento del levantamiento de observaciones/recomendaciones formuladas a la operación del Centro MAC. | (Cantidad de observaciones levantadas/ Observaciones formuladas) * 100 | |
| 4 | Atención de los requerimientos de información solicitada por la Secretaría de Gestión Pública. | (Plazo de atención / Plazo solicitado) * 100 | |
| 5 | Interrupciones en las operaciones del servicio* del Centro MAC por causas atribuibles a la entidad participante. | Número de interrupciones por mes | |
| 6 | Tiempo de resolución para incidencia tipo A | | |
| 7 | Tiempo de resolución para incidencia tipo B | | |
| 8 | Tiempo de resolución para incidencia tipo C | | |
| 9 | Tiempo de espera para atención por servicio: Desde la entrega del ticket de atención a la persona hasta el llamado para que pase al módulo de atención. | | |
| 10 | Tiempo de atención por servicio: Desde que la persona está en el módulo de atención hasta el fin de su trámite o servicio. | | |
| 11 | Atención oportuna de reclamos | (Cantidad de reclamos atendidos dentro del plazo legal / Cantidad de reclamos recibidos) * 100 | |

(*) Se refiere al servicio que presente el mayor número de interrupciones.

8. Evaluación del cumplimiento del ANS

LA SGP PCM evalúa el cumplimiento de los compromisos descritos en este Acuerdo de Nivel de Servicio, de manera semestral.

Las partes suscriben el presente ANS a los días del mes de de

.....
Secretario/a de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros

.....
Representante de
la entidad participante

