



REPUBLICA DEL PERU
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
GENERAL DE ADMINISTRACION
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Cesar Rangel Silva
Fedatario

Decreto Supremo N° 091-2011-PCM

CREASE EL CENTRO Y EL PORTAL MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, señalando como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, cuyo objetivo entre otros es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, descentralizado y desconcentrado. Este proceso tiene como uno de sus componentes a la simplificación administrativa;

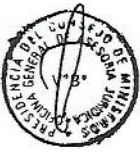
Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 025-2010-PCM, se define y establece las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del gobierno nacional, entre las cuales se encuentra lo relacionado a la simplificación administrativa;

Que, en materia de simplificación administrativa se han definido, entre otros objetivos estratégicos, el de generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector, definiendo entre sus estrategias la de establecer accesos multicanal para los procedimientos y los servicios administrativos en función de su naturaleza, con énfasis en los canales no presenciales;

Que, en el marco de las facultades de seguimiento y supervisión dadas en la Ley N° 27444, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros identificó que, en los tres ámbitos de gobierno, las entidades públicas venían actuando desarticuladamente, razón por la cual resultaba necesario la formulación de una política nacional de simplificación administrativa, y su respectivo plan de implementación con metas, acciones y responsables; el cual orientará la actuación de las entidades públicas a nivel nacional en la simplificación de trámites, para cumplir sus cometidos y contribuir al logro del fin del Estado de brindar trámites de mayor calidad y menores costos al ciudadano;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM, se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, a través de las cuales se han desarrollado, entre otras, las acciones denominadas implementación de ventanillas únicas presenciales; establecimiento de ventanillas únicas virtuales y puesta en operación de centros de atención telefónica;

Que, en el marco de la estrategia de acceso multicanal denominada "Mejor Atención al Ciudadano (MAC)" resulta necesario contar con accesos que permitan ampliar y optimizar los procedimientos y los servicios administrativos del Estado para brindar una mejor atención a la




CESAR RANGEL SILVA
Fedatario

ciudadanía, implementándose ventanillas únicas presenciales, módulo de Mejor Atención a la Ciudadanía (MAC); ventanillas únicas virtuales y centros de atención telefónica;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú y la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:

Artículo 1.- Finalidad y componentes de la estrategia “Mejor Atención al Ciudadano (MAC)”

La finalidad de la estrategia denominada “Mejor Atención al Ciudadano (MAC)” es ampliar y optimizar los servicios del Estado para una mejor atención al ciudadano a través de accesos multicanal, la misma que se basa en tres componentes principales:

- 1.1. **Plataformas presenciales.**- Centros de atención integrados en los que el Estado, a través de un conjunto de entidades públicas (en el ámbito nacional, regional y local), brinda servicios en una misma plataforma física integrada de atención al ciudadano.
- 1.2. **Plataforma telefónica.**- Centro de Atención Telefónico “Aló MAC” es un servicio integrado de atención a la ciudadanía que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos la información básica sobre requisitos, plazos de atención, costos y el contenido de los procedimientos y servicios prestados en exclusividad contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las entidades del Poder Ejecutivo, cuya cobertura inicial han sido las entidades del Gobierno Nacional con sede en Lima.
- 1.3. **Plataforma virtual.**- Es la herramienta informática en internet a través del cual el ciudadano puede acceder a los procedimientos administrativos e información del Estado.

Artículo 2.- Creación del Centro Mejor Atención al Ciudadano

Créase el Centro Mejor Atención al Ciudadano, como una plataforma presencial, en el marco de la estrategia MAC, a través del cual un conjunto de entidades públicas y privadas, ofrecen procedimientos y servicios en una misma plataforma física integrada de atención, generando al ciudadano ahorro de tiempo y costos.

Artículo 3.- De la incorporación de las entidades públicas y privadas al Centro de Mejor Atención al Ciudadano

Para la incorporación de entidades públicas o privadas al Centro de Mejor Atención al Ciudadano, se realizará a través de la suscripción de Convenios de Cooperación Interinstitucional con la Presidencia del Consejo de Ministros.

Artículo 4.- Entidad responsable de la gestión del Centro Mejor Atención al Ciudadano

El Centro Mejor Atención al Ciudadano estará a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, la misma que emitirá los lineamientos y directivas necesarias para la gestión del servicio y administración del Centro.

Artículo 5.- Del prorrato del costo de funcionamiento del Centro Mejor Atención al Ciudadano

Las entidades que brinden los procedimientos y presten servicios en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, asumirán la parte proporcional del costo del funcionamiento del Centro y de la prestación de sus servicios conforme se indique en los respectivos Convenios Interinstitucionales.



Decreto Supremo

Artículo 6º.- De la creación del Portal Mejor Atención al Ciudadano

Créase el Portal Mejor Atención al Ciudadano (www.mac.pe), como plataforma virtual, a través del cual el Estado ofrece información sobre los procedimientos, servicios y entidades del Estado y la posibilidad de realizar en línea procedimientos administrativos y servicios brindados en exclusividad, en el marco de la estrategia MAC. Este Portal integra el uso de redes sociales.

Artículo 7.- Entidad responsable de la gestión del Portal Mejor Atención al Ciudadano

El Portal Mejor Atención al Ciudadano estará a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, la misma que emitirá los lineamientos y directivas necesarias para la operación del portal.

Artículo 8.- Vigencia

La presente norma entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación, con excepción del artículo 5, que entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2012.

Artículo 9.- Refrendo

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

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.-Financiamiento

La aplicación de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo se ejecuta con cargo a los recursos de la Presidencia del Consejo de Ministros, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público, con excepción del Centro de Mejor Atención al Ciudadano, el mismo que se financia conforme se establece en el artículo 5 de la presente norma.

Segunda.- Normas Complementarias

La Presidencia del Consejo de Ministros dictará las disposiciones que resulten necesarias para la mejor aplicación del presente Decreto Supremo.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dos días del mes de diciembre del año dos mil once.

.....
OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente Constitucional de la República

.....
SALOMÓN LERNER GHITIS
Presidente del Consejo de Ministros