



**Resolución de Secretaría de Gestión Pública  
N° 007-2021-PCM/SGP**

Lima, 11 de junio de 2021

**VISTO:**

El Informe N° D0000018-2021-PCM/SSCAC de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2019-PCM se aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos; cuyo artículo 11 define a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC 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, en concordancia con lo anterior, el artículo 17 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, estipula que el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC es un canal de atención presencial de la Plataforma MAC, en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano;

Que, de acuerdo al TUO del Decreto Legislativo N° 1211 y su Reglamento, 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 los canales de atención de la Plataforma MAC, así como de supervisar y evaluar su funcionamiento;

Que, asimismo, el artículo 27 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211 preceptúa que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros establece el plan de expansión de implementación de la Plataforma MAC a través de sus diversos canales de atención a nivel nacional; y, emite disposiciones complementarias para el diseño e implementación de dicha plataforma;

Que, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, está impulsando la expansión de los Centros MAC a fin de continuar acercando de manera progresiva y estandarizada los servicios de las entidades públicas a la ciudadanía a nivel nacional, para satisfacer sus necesidades y demandas de manera oportuna y con niveles de calidad adecuados. Dicha expansión comprende los procesos de implementación de los nuevos Centros MAC en el marco de proyectos de inversión pública;

Que, el artículo 21 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, prescribe que la función normativa de la Secretaría de Gestión Pública como ente rector de dicho sistema administrativo comprende la facultad de emitir resoluciones de Secretaría de Gestión Pública a través de las cuales se aprueban directivas;



Firmado digitalmente por ASENJO  
TELLO Gloria Julia FAU  
20168999926 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 11.06.2021 13:11:37 -05:00

Que, en este contexto, resulta necesario emitir una directiva que estandarice el proceso de implementación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – MAC teniendo en cuenta la experiencia acumulada durante el proceso de expansión de dicho canal de atención, a fin de que sus disposiciones orienten a los actores involucrados para una mejor gestión, en aras de garantizar los estándares de servicio para una atención de calidad a la ciudadanía;

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 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

Apruébese la Directiva N° 001-2021-PCM-SGP, Directiva para la implementación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC, la misma que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

### Artículo 2.- Supervisión

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, es la encargada de supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva aprobada en el artículo precedente.

### Artículo 3.- 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](http://www.pcm.gob.pe)) y en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)), el mismo día de su publicación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



Firmado digitalmente por AROBES ESCOBAR Sara Maria FAU  
2016899926 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 11.06.2021 18:56:15 -05:00

**SARA AROBES ESCOBAR**  
**Secretaria de Gestión Pública**  
**Presidencia del Consejo de Ministros**



Firmado digitalmente por ASENJO TELLO Gloria Julia FAU  
2016899926 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 11.06.2021 13:11:55 -05:00

## DIRECTIVA N° 001-2021-PCM-SGP

### DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CENTROS DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO - CENTROS MAC

#### I. OBJETIVO

Establecer disposiciones y lineamientos que orienten el proceso de implementación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - Centros MAC a nivel nacional.

#### II. FINALIDAD

Identificar los procesos, estándares y criterios técnicos que aseguren la adecuada implementación de los Centros MAC a nivel nacional.

#### III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente documento son aplicables a todas las unidades de organización de la Presidencia del Consejo de Ministros que tienen algún nivel de participación en los procesos de implementación de los Centros MAC.

#### IV. BASE LEGAL

- 4.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.2 Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
- 4.3 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 4.4 Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- 4.5 Decreto Legislativo N° 1252, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- 4.6 Decreto Legislativo N° 1486, que establece disposiciones para mejorar y optimizar la ejecución de las inversiones públicas.
- 4.7 Decreto Supremo N° 007-2008-VIVIENDA, Reglamento de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
- 4.8 Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- 4.9 Decreto Supremo N° 284-2018-EF, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- 4.10 Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- 4.11 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.12 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.
- 4.13 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.

- 4.14 Resolución Ministerial N° 327-2018-PCM, que crea la Unidad Ejecutora 018: Mejoramiento de Servicios a Ciudadanos y Empresas, del Pliego 001: Presidencia del Consejo de Ministros y aprueba el Manual Operativo del Proyecto (MOP).
- 4.15 Resolución N° 050-2011-SBN, que aprueba la Directiva N° 005-2011-SBN que regula los “Procedimientos para la afectación en uso, extinción de la afectación en uso de predios de libre disponibilidad, así como para la regularización de las afectaciones en uso en predios que están siendo destinados a uso público o que sirvan para la prestación de un servicio público.
- 4.16 Resolución N° 047-2016-SBN, que modifica la Directiva “Procedimientos para el Otorgamiento y Extinción de la Afectación en Uso de predios de dominio privado estatal, así como para la Regularización de Afectaciones en Uso de predios de dominio público” aprobada mediante Resolución N° 050-2011-SBN..
- 4.17 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2019-PCM-SGP, que aprueba la Directiva N° 002-2019-PCM-SGP, que regula las disposiciones para el funcionamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC.
- 4.18 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 003-2021-PCM-SGP, que aprueba el Manual de Funcionamiento del Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Centro MAC.
- 4.19 Resolución Directoral N° 056-2021-PCM/OGA, que aprueba los lineamientos denominados “Procedimiento para la elección del proveedor con quien se suscribirá el convenio de cesión en uso de un inmueble y acondicionamiento de los Centros de Mejora Atención al Ciudadano (Centro MAC) a costo 0.00”.
- 4.20 Contrato de Prestamo N° 4399/OC-PE suscrito entre el Gobierno de la Republica de Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para financiar el Proyecto Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y a las Empresas a nivel nacional“ (PROMSACE).
- 4.21 Políticas para la selección y contratación de consultores financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) GN 2350-15
- 4.22 Políticas para la adquisición de bienes y obras financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) GN 2349-15.

Las normas mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias y conexas.

## V. DISPOSICIONES GENERALES

### 5.1 DEFINICIONES

Para efectos de la presente Directiva, se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

- **Implementación o acondicionamiento de un Centro MAC:** Ejecución o puesta en marcha de todas las acciones de un Centro MAC. Incluye cinco acciones (habilitación de infraestructura, adquisición de equipos, adquisición de mobiliario, adquisición de software, fortalecimiento de capacidades del personal) y tres componentes (expediente técnico, supervisión y liquidación).
- **Acuerdo de Nivel de Servicio:** 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.

- **Afectación en uso:** Se otorga el derecho de usar a título gratuito un predio a una entidad para que lo destine al uso o servicio público y excepcionalmente para fines de interés y desarrollo social.
- **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.
- **Consistencia del expediente técnico o documento equivalente:** Corresponde al proceso de revisión, evaluación y aprobación de la consistencia del documento con la concepción técnica y el dimensionamiento del proyecto de inversión contenidos en la ficha técnica o estudio de pre-inversión que sustentó la declaración de viabilidad.
- **Contrato de arrendamiento:** A través del cual se permite el uso y aprovechamiento de bienes inmuebles a cambio de una contraprestación.
- **Documentos equivalentes:** Documentos análogos o equivalentes al expediente técnico para los componentes distintos a obras (equipo, mobiliario, capacitación, entre otros) dentro de un proyecto de inversión. En el caso de bienes o equipos corresponden a las especificaciones técnicas, en el caso de servicios a los términos de referencia.
- **Entidad administradora:** Es la entidad responsable de gestionar la operación y mantenimiento de un Centro MAC, en coordinación con las entidades participantes.
- **Entidad participante:** Es la entidad que brinda de manera directa o delegada servicios y trámites que son de su responsabilidad en un Centro MAC.
- **Especificaciones técnicas:** Descripciones elaboradas por la Entidad de las características fundamentales de los bienes a ser contratados y de las condiciones en que se ejecutará la prestación. Puede incluir la descripción de los procesos y métodos de producción de los mismos.
- **Estudios de oferta y demanda:** Estudios orientados a determinar la brecha de atención de los servicios ofertados que permiten determinar la capacidad de atención y el dimensionamiento del proyecto.
- **Estudios de macro localización:** Estudios orientados a la definición de la mejor ubicación geográfica posible para los Centros MAC, a nivel provincia, debiendo comprender a nivel de macro los factores relevantes como densidad poblacional, seguridad, desarrollo empresarial, vías de acceso y transporte disponible y oferta de servicios básicos.

- **Estudios de micro localización:** Estudios orientados a la determinación de la posible ubicación del Centro MAC, tomando en cuenta los Planes de Desarrollo y Planes de Desarrollo Urbano para identificar criterios externos de priorización.
- **Expediente técnico:** Conjunto de documentos que determinan en forma explícita las características, requisitos y especificaciones necesarias para la ejecución de la obra. Está constituido por: Planos por especialidades, especificaciones técnicas, metrados y presupuestos, análisis de precios unitarios, cronograma de ejecución y memorias descriptivas y si fuese el caso, fórmulas de reajuste de precios, estudios técnicos específicos (de suelos, de impacto vial, de impacto ambiental, geológicos, etc.), y la relación de ensayos y/o pruebas que se requieren.
- **Habilitación de infraestructura** Es la ejecución física de la acción vinculada a la infraestructura del Centro MAC.
- **Layout:** Es un diseño preliminar de los ambientes que conforman un Centro Mac, teniendo en cuenta la zonificación de ambientes requeridos por el área usuaria. Es la organización de espacios y ambientes según el flujo estimado de usuarios. Debe ser aprobado por el área usuaria y por la Unidad Ejecutora de Inversiones.
- **Modelo Adecuado de Centro MAC (Expedientillo):** Documento que desarrolla la conceptualización del Centro MAC, estableciendo su localización (micro localización), dimensionamiento y costos. Sirve de sustento para el informe de modificaciones antes de la aprobación del expediente técnico del Centro MAC. Ello, conforme al Oficio N° 283-2019-EF.63.04 e Informe N° 259-2019-EF/63.04 del Ministerio de Economía y Finanzas.
- **Programación arquitectónica:** Dimensionamiento de las áreas que conforman un Centro MAC de acuerdo a la cantidad de módulos de atención obtenidos en el estudio de demanda de cada proyecto, el aforo por ambiente así como lo establecido en el Reglamento Nacional de Edificaciones.
- **PROMSACE:** Proyecto de Inversión “Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a nivel nacional”, derivado de la suscripción del Contrato de Préstamo N° 4399/OC-PE entre el Gobierno del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID); cuyo objetivo es mejorar y ampliar los servicios de soporte para la prestación de servicios a ciudadanos y empresas a nivel nacional, reduciendo los costos de transacción. Para ello, considera cuatro componentes: (a) Simplificación, estandarización y mejora regulatoria, (b) Mejora y ampliación de las capacidades de interoperabilidad de las entidades del Estado, (c) Mejora de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas, y (d) Mejores condiciones para la planificación y coordinación de los servicios. En el proyecto, se encuentran contenidos once (11) Centro MAC en proceso de implementación.
- **Términos de Referencia:** Descripción elaborada por la entidad de las características técnicas y de las condiciones en que se ejecutará la prestación de servicio y de consultoría.

- **Unidad Ejecutora (UE) 003: Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros:** Es la unidad ejecutora presupuestal, encargada de conducir la ejecución de operaciones orientadas a la gestión de los fondos que administra, conforme a las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Tesorería y en tal sentido son responsables directas respecto de los ingresos y egresos que administran.
  
- **Unidad Ejecutora (UE) 018:** Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas del Pliego 001: Presidencia del Consejo de Ministros: Es responsable de la ejecución física y financiera del Proyecto de Inversión “Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a nivel nacional” (PROMSACE), de conformidad con la normatividad vigente en materia presupuestal, contable, de programación, tesorería y de contrataciones, así como con las normas y procedimientos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
  
- **Unidad Ejecutora de Inversiones:** Es la encargada de elaborar el expediente técnico o documentos equivalentes para el proyecto de inversión, sujetándose a la concepción técnica y dimensionamiento contenidos en la ficha técnica o estudios de pre-inversión, y el expediente técnico o documentos equivalentes para las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación. Asimismo, elabora también el Modelo Adecuado del Centro MAC (expedientillo)<sup>1</sup>. Es responsable de la ejecución física y financiera del proyecto de inversión y de las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación; de mantener actualizada la información de la ejecución de las inversiones en el Banco de Inversiones durante la fase de Ejecución y, de la liquidación y cierre del proyecto.
  
- **Unidad Formuladora :** Es responsable de la fase de Formulación y Evaluación del Ciclo de Inversión; de aplicar los contenidos, las metodologías y los parámetros de formulación para la formulación y evaluación de los proyectos de inversión que estén directamente vinculados con los fines para los cuales fue creada la entidad a la que la Unidad Formuladora (UF) pertenece; de elaborar el contenido para las fichas técnicas y para los estudios de pre-inversión, con el fin de sustentar la concepción técnica y el dimensionamiento de los proyectos de inversión para la determinación de su viabilidad; de registrar en el Banco de Inversiones los proyectos de inversión y las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación; de cautelar que las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación no contemplen intervenciones que constituyan proyectos de inversión; de aprobar la ejecución de las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación y, de declarar la viabilidad de los proyectos de inversión.

---

<sup>1</sup> Actividad vinculada únicamente a los proyectos financiados a través de la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas.

La Unidad Formuladora, en el marco de la estrategia de expansión de los Centros MAC, solicita –de corresponder- los estudios de micro localización a la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadana (área usuaria) para su gestión correspondiente.

## **5.2 ASPECTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CENTROS MAC**

### **5.2.1 Aspectos normativos**

#### **5.2.1.1 Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones**

La implementación de los Centros MAC se enmarca en el Decreto Legislativo N° 1432 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (SNPMGI) como sistema administrativo del Estado, con la finalidad de orientar el uso de los recursos públicos destinados a la inversión para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura necesaria para el desarrollo del país. En su artículo 4, el mencionado Decreto Legislativo establece las siguientes fases del ciclo de inversión:

- i. Programación Multianual de Inversiones (PMI): Comprende la elaboración del diagnóstico de la situación de las brechas de infraestructura o de acceso a servicios públicos, y la definición de los objetivos a alcanzarse respecto a dichas brechas.
- ii. Formulación y Evaluación: Comprende la formulación del proyecto, de aquellas propuestas de inversión consideradas en la programación multianual, y la evaluación respectiva sobre la pertinencia de su ejecución, debiendo considerarse los recursos para la operación y mantenimiento del proyecto y las formas de financiamiento.
- iii. Ejecución: Comprende la elaboración del Expediente Técnico (ET) o documento equivalente y la ejecución física y financiera respectiva.
- iv. Funcionamiento: Comprende la operación y mantenimiento de los activos generados con la ejecución de la inversión pública y la provisión de los servicios implementados con dicha inversión.

En el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1432 se identifica como órganos del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones a las Unidades Formuladoras (UF) acreditadas del Sector, Gobierno Regional (GORE) o Gobierno Local para la fase de Formulación y Evaluación, y a las Unidades Ejecutoras de Inversiones (UEI).

En el Reglamento del Decreto Legislativo N°1252, aprobado por Decreto Supremo N° 284-2018-EF, se precisan las características de las fases del ciclo de inversión, así como las principales funciones de las Unidades Formuladoras (UF), las Unidades Ejecutoras de Inversiones (UEI) y las Oficinas de Programación Multianual de Inversiones (OPMI).



El Reglamento del Decreto Legislativo N°1252 también establece las diferencias entre proyectos de inversión e inversiones de ampliación marginal, de optimización, de reposición y de rehabilitación (IOARR):

- i. Proyecto de inversión.- Corresponde a intervenciones temporales que se financian, total o parcialmente, con recursos públicos, destinadas a la formación de capital físico, humano, natural, institucional e/o intelectual, que tenga como propósito crear, ampliar, mejorar o recuperar la capacidad de producción de bienes y/o servicios que el Estado tenga responsabilidad de brindar o de garantizar su prestación.
- ii. Proyecto de inversión estándar.- Es aquel proyecto que se caracteriza por tener un diseño homogéneo del proceso de producción del servicio público, que lo hace susceptible de ser replicable o repetible.
- iii. Inversiones de ampliación marginal.- Comprende las inversiones siguientes: (a) Inversiones de ampliación marginal del servicio: incrementan la capacidad de una unidad productora hasta un veinte por ciento (20%); (b) Inversiones de ampliación marginal de la edificación u obra civil: incrementan el activo no financiero de una entidad o empresa pública, y que no modifican la capacidad de producción de servicios o bienes; (c) Inversiones de ampliación marginal para la adquisición anticipada de terrenos: se derivan de una planificación del incremento de la oferta de servicios en el marco de la Programación Multianual de Inversiones (PMI), (d) Inversiones de ampliación marginal por liberación de interferencias: orientadas a la eliminación y/o reubicación de redes de servicios públicos (agua, desagüe, electricidad, telefonía, internet), que faciliten la futura ejecución de un proyecto de inversión en proceso de formulación y evaluación.
- iv. Inversiones de optimización.- Son inversiones menores que resultan de un mejor uso y/o aprovechamiento de los factores de producción disponibles de una unidad productora.
- v. Inversiones de rehabilitación.- Son inversiones destinadas a la reparación de infraestructura dañada o equipos mayores que formen parte de una unidad productora, para volverlos al estado o estimación original.
- vi. Inversiones de reposición.- Son inversiones destinadas al reemplazo de equipos, equipamiento, mobiliario y vehículos cuya vida útil ha culminado, y que formen parte de una unidad productora.

#### **5.2.1.2 Plataforma MAC**

El artículo 25 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, establece que la administración pública – pública, es una de las formas posibles de administración de la Plataforma MAC.

La administración pública - pública se caracteriza en que la implementación, operación, mantenimiento y supervisión de los canales de atención de la Plataforma MAC se encuentra a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), quien puede delegar dicha administración a otra entidad pública. En estos casos, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de

Ministros (PCM) establece los parámetros de funcionamiento y los niveles de calidad que la entidad pública debe adoptar para cumplir con el encargo asumido.

El Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, en el artículo 28, también establece precisiones sobre los alcances del diseño e implementación de los canales de atención de la Plataforma MAC.

Para el diseño e implementación de los canales de atención de la Plataforma MAC, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) determina: (a) los recursos físicos, tecnológicos, de infraestructura y servicios necesarios para su adecuado funcionamiento; (b) las especificaciones técnicas del equipamiento, hardware, software y mobiliario para la comunicación, seguridad y gestión de la plataforma, en coordinación con las entidades participantes; y (c) los estándares de concepto arquitectónico, distribución de espacios y mobiliario, identidad y conceptualización gráfica, así como los horarios de atención, considerando las condiciones climáticas y socio culturales de los territorios donde se implementa dicho canal de atención, garantizando el cumplimiento de medidas de seguridad

### 5.2.2 Tipología de Centros MAC

La tipología de Centros MAC para la estrategia de cobertura e implementación, es la siguiente:

TIPO	ÁREA ESTIMADA	N° MÓDULOS FIJOS	N° MÓDULOS VIRTUALES
A	500 m <sup>2</sup> - 700 m <sup>2</sup>	12 - 15	4
B	701 m <sup>2</sup> - 1000 m <sup>2</sup>	16 - 25	6
C	1001 m <sup>2</sup> – a más m <sup>2</sup>	26 – a más	8

Fuente: Unidad Formuladora – Secretaría de Gestión Pública (SGP)

## 5.3 FASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CENTROS MAC

En esta sección se describe de manera general las diferentes fases para la implementación de los Centros MAC, las que en el marco del ciclo de inversión Invierte.pe son las siguientes: (i) Fase de Programación Multianual de Inversiones; (ii) Fase de Formulación y evaluación; (iii) Fase de Ejecución; y (iv) Fase Pre operativa.

### 5.3.1 Fase de Programación Multianual de Inversiones

Los procesos y acciones contenidas en esta fase aplican de manera conjunta a todos los proyectos e inversiones vinculadas a la implementación de Centros MAC, independientemente de su fuente de financiamiento.

### **5.3.1.1 Gestión de la Programación Multianual de Inversiones**

Está a cargo de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública y de las Unidades Ejecutoras de Inversiones a cargo de la implementación de los Centros MAC. Comprende:

- i. Gestión de la planificación operativa: Involucra los procesos de definición de las prioridades y acciones vinculadas a la implementación de los Centros MAC en un ejercicio específico, la formulación, aprobación y consistencia de las actividades operativas correspondientes en el Plan Operativo Institucional (POI); así como, la gestión de su ejecución y modificaciones durante el ejercicio (Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico).
- ii. Gestión de la Programación Multianual de Inversiones (PMI): Comprende la participación en la elaboración y/o actualización del diagnóstico de la situación de las brechas de cobertura y calidad y de los criterios de priorización, y la actualización de la cartera de inversiones del Programación Multianual de Inversiones (PMI) vinculada a la Plataforma MAC; asimismo, la programación multianual de inversiones y gestión durante el ejercicio de las inversiones vinculadas a la implementación de los Centros MAC (Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones).
- iii. Gestión logística: Considera la programación multianual de bienes, servicios y obras; formulación y aprobación del Plan Anual de Contrataciones (PAC); así como, la gestión durante el ejercicio de los requerimientos, adquisiciones y contrataciones relacionadas a la implementación de los Centros MAC (Sistema Nacional de Abastecimiento).
- iv. Gestión presupuestaria: Implica la programación multianual presupuestaria y formulación presupuestaria de los recursos necesarios para la implementación de los Centros MAC, así como, la gestión, durante la fase de ejecución anual, de los procesos y procedimientos presupuestarios (certificaciones, modificaciones, etc.) necesarios para la ejecución de las acciones vinculadas a la implementación de los Centros MAC (Sistema Nacional de Presupuesto Público).

### **5.3.1.2 Elaboración, actualización y aprobación de las especificaciones técnicas**

A partir de las especificaciones funcionales para los Centros MAC, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (área usuaria), con la participación de la Unidad Formuladora – SGP y las áreas técnicas involucradas (Oficina de Tecnologías de la Información u otras) y las respectivas Unidades Ejecutoras de Inversiones (UEI) a cargo de los procesos de implementación de los Centros MAC, coordinan y formulan las especificaciones técnicas de los rubros identificados, según su naturaleza técnica en el ámbito de sus competencias.

Los rubros con especificaciones técnicas (EETT) para la implementación de los Centros MAC, principalmente, son los siguientes:

i. Identidad MAC

- Estilo de diseño de los Centros MAC.
- Colores, materiales y acabados por cada elemento de la infraestructura.
- Letreros y logos.
- Señalética.
- Elementos de información y marketing.
- Material informativo y papelería (formularios, formatos, entre otros).

ii. Dimensionamiento, espacios y distribución

- Cartera de servicios que podrían ser entregados en los Centros MAC.
- Número, uso y dimensiones de los espacios por tipo de Centro MAC (considerando dos escenarios: espacio mínimo y espacio óptimo).
- Diagrama relacional de espacios, por tipo de Centro MAC y escenarios de área disponible (equivale a la estandarización a nivel de los Centros MAC de la programación arquitectónica de un proyecto individual).

iii. Equipamiento

- Equipos de cómputo para la atención al ciudadano (PC, Impresoras, entre otros.)
- Equipos complementarios para la atención al ciudadano (Cámaras fotográficas, lectores biométricos, entre otros).
- Equipos de audio y video para atención al ciudadano.
- Sistema de gestión de colas (software y equipos).

iv. Mobiliario.

- De los módulos de atención (escritorio, cajoneras, sillas, entre otros).
- De zonas de espera (sillas, sillones, entre otros).
- De oficinas.
- De auditorio y salas de reuniones.
- De almacenes y depósitos.

### **5.3.2 Fase de Formulación y evaluación**

Comprende todo lo vinculado a la formulación de los proyectos para la implementación de los Centros MAC y la evaluación de la pertinencia de su ejecución. La formulación se realiza a través de una ficha técnica y, una vez evaluada la inversión, se registra y aprueba en el Banco de Inversiones.

Los procesos y acciones contenidas en esta fase aplican de manera individual a los Centros MAC, financiados con recursos ordinarios (RO) a través la UE 003: Secretaría General o financiados con recursos de operaciones oficiales de crédito externo (ROOC) a través de la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas, y de acuerdo a su Manual de Operaciones y documentos del proyectos.

### **5.3.2.1 Elaboración de insumos (Estudios complementarios) para los estudios de preinversión**

Considera la realización de cuatro (4) tipos de análisis o estudios cuyos resultados (productos) se utilizarán como insumo para la formulación de los estudios de pre-inversión para la implementación de los Centros MAC<sup>2</sup>, ello con la finalidad de facilitar el proceso y acortar el tiempo de aprobación; siendo los siguientes:

#### **i. Características técnicas**

Este tipo de trabajo se realiza para aquellos rubros cuyas características técnicas pueden ser aplicadas a todos los Centros MAC, independientemente de los factores de contexto propios de cada caso (ubicación, dimensiones, etc.).

La estandarización de las especificaciones técnicas facilita y agiliza la elaboración del Expediente Técnico y de los Documentos Equivalentes.

#### **ii. Micro – localización**

Los estudios de micro – localización permiten determinar la ubicación o una cartera de alternativas para la ubicación de los Centros MAC en el territorio seleccionado para su implementación. Dicha información se utiliza en los estudios de pre-inversión para definir la localización y ubicación de la oferta de servicios; lo que comprende la recolección de información primaria a través de trabajo de campo.

Con el fin de mejorar la calidad del análisis, reducir costos y/o tiempo, se pueden realizar estos estudios para más de un Centro MAC.

La Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, evalúa la necesidad y dispone la realización de los estudios de micro - localización, previa opinión técnica de la Unidad Formuladora -SGP.

#### **iii. Cobertura (oferta y demanda)**

Los estudios de oferta y demanda permiten dimensionar la necesidad del servicio (brecha) y a partir de allí determinar el tamaño de la oferta; en ese sentido, es un elemento sustancial en la formulación de los estudios de pre – inversión.

La Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, evalúa la necesidad y dispone la realización de los estudios de cobertura (oferta y demanda), previa opinión técnica de la Unidad Formuladora-SGP.

#### **iv. Optimización**

Los estudios de optimización realizan un análisis del funcionamiento y operación (capacidad y demanda, interfaz de atención al ciudadano, distribución, flujo,

---

<sup>2</sup> En el caso de los Centros MAC que son financiados a través de la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas, aplica el Modelo Adecuado de Centro MAC (Expedientillo), en el marco del Oficio N° 283-2019-EF.63.04 e Informe N° 259-2019-EF/63.04 del Ministerio de Economía y Finanzas (ver numeral 6.2.2 de la presente Directiva).

procesos, organización, entre otros) de los Centros MAC implementados con el fin de identificar buenas prácticas, problemas y limitaciones que permitan mejorar los procesos y procedimientos vinculados a la prestación de los servicios y el diseño de los Centros MAC en proyecto o en proceso de implementación. Este tipo de estudio se enmarca en la política de mejorar la calidad de atención al ciudadano a través de procesos de mejora continua.

La Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, evalúa la necesidad y dispone la realización periódica de los estudios de optimización, previa opinión técnica de la Unidad Formuladora - SGP.

### **5.3.2.2 Formulación del estudio de preinversión**

La Unidad Formuladora (UF) de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), como área técnica enmarcada en el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, elabora el estudio de preinversión así como las Inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación (IOARR). La Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) brinda información requerida para la elaboración del estudio de pre inversión, principalmente con la definición y/o actualización de especificaciones funcionales, técnicas y operativas de los Centros MAC; asimismo, la Oficina de Tecnologías de la Información brinda asistencia técnica en el marco de sus competencias.

#### **5.3.2.2.1 Formulación del estudio de preinversión**

El estudio de preinversión incluye diagnósticos, análisis técnico, costos, evaluación social, así como, aspectos vinculados a la sostenibilidad y a la gestión del proyecto:

##### **i. Diagnóstico**

- Diagnóstico del Área de Estudio: área geográfica, condiciones climáticas, características socio económicas, principales actividades económicas, características demográficas, servicios básicos, condiciones de accesibilidad, condiciones de seguridad ciudadana, riesgos ambientales y/o peligros.
- Diagnóstico de la Unidad Productora de servicios en los que intervendrá el Proyecto: factores de producción, procesos, activos, entidades con sedes en el área de estudio del Proyecto, entidades que no cuentan con sedes en el área de estudio, percepción de los usuarios respecto a los servicios que reciben, servicios de las entidades demandados por la población, exposición y vulnerabilidad de la unidad productora frente a los peligros identificados en el diagnóstico del área de estudio.
- Diagnóstico de identificación de involucrados en el Proyecto: Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), entidades participantes, entidades privadas y demás entidades que apoyarán en su ejecución, operación y mantenimiento, población.

- Diagnóstico de los afectados por el problema: diagnóstico general de la población objetivo del proyecto, diagnóstico de la población potencialmente demandante del proyecto (características generales de la población potencial, características de la demanda de uso, intereses y expectativas de la población demandante potencial).
- Definición del problema, sus causas y efectos, así como del objetivo del proyecto, alternativas de solución al problema y componentes.

## ii. Análisis técnico

- Análisis de brecha de servicios (medida en número de atenciones): definición y caracterización de los servicios de información, orientación, atención de trámites, reclamaciones u otros servicios del Estado prestados mediante el Centro MAC; demanda del servicio y proyección de la demanda; proyección de la oferta de servicios y proyección de la brecha (demanda de la población por los servicios - oferta de los servicios).
- Análisis de macro localización: se orienta a la definición de la mejor ubicación geográfica posible para los Centros MAC, debiendo comprender, a nivel macro, factores relevantes como:
  - Densidad poblacional.
  - Seguridad (zona segura respecto a factores antrópicos como la incidencia de delincuencia o naturales vinculados a riesgos de desastres).
  - Vías de acceso principal habilitadas.
  - Alternativas de vías de acceso secundarias.
  - Transporte público disponible y operativo.
  - Servicios básicos habilitados (luz, agua, telefonía, internet).
  - Desarrollo empresarial.
- Análisis de micro localización: consiste en la determinación de la posible ubicación del Centro MAC, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:
  - a. Análisis de los Planes de Desarrollo y Planes de Desarrollo Urbano con el fin de identificar criterios externos de priorización.
  - b. Dimensionamiento de la capacidad del Centro MAC, a fin de determinar un aproximado de metros cuadrados necesarios para una adecuada implementación.
  - c. Aplicación de matriz de priorización.

Los locales seleccionados deben cumplir con las siguientes características:

- Tener fácil acceso dentro del local principal.
- Tener cercanía a zonas de seguridad ante eventos inesperados (específicamente en casos de sismo).
- Tener zonas alternas de evacuación en caso de ocurrencias por accidentes y/o desastres naturales.

- Tener las condiciones en su infraestructura para acondicionar acceso a personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Tener los permisos y/o factibilidad correspondiente para la habilitación y/o creación de servicios higiénicos e instalaciones propias del Centro MAC. Los servicios higiénicos habilitados deben tener la cercanía correspondiente para el público asistente al Centro MAC.
  - Tener la factibilidad de aumento de carga eléctrica y/o carga contratada suficiente e independiente para el área en cuestión de acuerdo al requerimiento técnico del Centro MAC a ser acondicionado.
  - Estacionamientos dedicados para el Centro MAC.
  - Ambientes con una altura suficiente que permitan la instalación o colocación de redes, ducterías, entre otros.
  - El o los acceso(s) peatonal(es) debe(n) cumplir con los requerimientos mínimos de accesibilidad.
  - De preferencia, contar con vías de accesos vehiculares y peatonales.
- Análisis de tamaño: el tamaño del proyecto define la estrategia de cobertura de la brecha durante el horizonte de evaluación y debe dimensionarse con la finalidad de satisfacer la máxima demanda, que corresponde al último año.

En función a dicha demanda, se calcula la cantidad de módulos que se requieren en el Centro MAC y se elabora la programación arquitectónica teniendo en cuenta la cantidad de módulos y tipologías, la cantidad de personas y el Reglamento Nacional de Edificaciones. A partir de la programación arquitectónica se define el dimensionamiento de la infraestructura de un Centro MAC; el cual, además del área para los módulos de atención, incluye otras áreas: ingreso o recibo, sala de espera, servicios higiénicos (en caso sea necesario), almacenes, servicios complementarios, oficinas administrativas, áreas para el personal, salas de uso público o institucional y, finalmente, ambiente específicos para el Banco de la Nación (BN) y para la Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES).

- Análisis de tecnología de construcción y de producción: en el caso de los Centros MAC, el análisis de la tecnología se realiza en lo referente a la infraestructura y al proceso de atención al ciudadano a través de herramientas tecnológicas de distinta naturaleza. Asimismo, se deben considerar las características físicas del área de estudio o de influencia para su diseño constructivo y materiales adecuados; definir procesos; analizar riesgos e impactos ambientales; de ser el caso; y, considerar acciones para reducción de riesgos de desastres y mitigación de impactos ambientales.

### iii. Costos

En el marco de las normas y lineamientos establecidos por el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (Invierte.pe), se cuantifica la magnitud de los recursos financieros necesarios para la implementación del Centro MAC teniendo en cuenta la ubicación, el dimensionamiento y la tecnología utilizada.

### iv. Evaluación social



Para la evaluación social del proyecto se considera dos elementos: la Tasa Social de Descuento y los precios sociales (mano de obra, combustible, divisas, bienes, fallecimiento prematuro, tiempo, entre otros factores). A partir de la aplicación de estos elementos se puede calcular el valor presente del proyecto y su rentabilidad social.

v. Análisis de la sostenibilidad y gestión del proyecto de inversión

Desarrolla los aspectos vinculados a la sostenibilidad de la inversión a lo largo del tiempo (costos de operación y mantenimiento), así como, los aspectos vinculados a su gestión que garanticen el cumplimiento de sus fines.

**5.3.2.2.2 Estructura del estudio de preinversión**

Los proyectos para la implementación de un Centro MAC se organizan, por lo general, en un producto constituido por cinco (5) acciones y un rubro de otros costos que incluye intangibles y, en algunos casos, otros elementos como fletes. El detalle se presenta a continuación:

i. Producto: Implementación del Centro MAC

- Acción 1: Habilitación de infraestructura. El costo directo lo conforman las obras provisionales, trabajos preliminares, seguridad y salud; estructuras; arquitectura; instalaciones sanitarias; instalaciones eléctricas y mecánicas; instalaciones de comunicaciones. A ello se le suman los gastos generales, la utilidad y el Impuesto General a las Ventas (IGV).
- Acción 2: Adquisición de equipos, para cada ambiente.
- Acción 3: Adquisición de mobiliario, para cada ambiente.
- Acción 4: Adquisición de software: servicios de terceros (licencia office y licencia antivirus); servidores (hardware, sistema operativo, aplicaciones), software especializado para MIGRACIONES (provisión de hardware e instalación para la emisión de pasaportes biométricos)<sup>3</sup>; licencias (módulo de enrollamiento, impresión y laminado, control de calidad y entrega).
- Acción 5: Fortalecimiento de capacidades del personal (capacitación). Los costos incluyen los honorarios de quienes brindan la capacitación, impresiones y material didáctico, auditorio, viáticos y pasajes para el personal capacitador y otros gastos.

ii. Otros costos

- Expediente Técnico.- Corresponde a los costos asociados a la elaboración del expediente técnico y/o Documentos Equivalentes. Puede ser a través de una persona jurídica o a través de la contratación directa de los profesionales y técnicos necesarios para su elaboración (jefe de proyecto, arquitecto, ingenieros

---

<sup>3</sup> La Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) puede asumir los costos de adquisición, traslado e instalación de equipos especializados según coordine con la entidad participante y de contar con los recursos requeridos.

en estructuras, electromecánico, sanitario, electrónico, especialista en costos y presupuestos, personal técnico), así como, de los bienes y servicios necesarios para su labor (alquiler de equipos de cómputo e impresoras, otros servicios de terceros, materiales de escritorio, entre otros).

- Supervisión.- Los costos asociados son los honorarios de la empresa Supervisora de la habilitación o del equipo profesional especializado y sus costos asociados que se hará cargo de la supervisión (supervisor ingeniero civil, asistente jefe de supervisión, especialistas en arquitectura, instalaciones mecánica-eléctricas, instalaciones sanitarias, TIC, seguridad y salud, equipamiento estratégico, útiles de oficina, entre otros).
- Liquidación.- Los costos asociados son los correspondientes a los saldos a pagar determinados a partir de la liquidación consentida, así como, otros costos involucrados en el proceso de liquidación.
- Fletes.- Corresponde a los gastos pagados por el traslado de materiales o equipos necesarios para el proceso de implementación, hacia el local donde se está implementando el Centro MAC.

#### **5.3.2.2.3 Declaración de viabilidad del estudio de preinversión**

La Unidad Formuladora (UF) de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) evalúa el estudio de preinversión y declara su viabilidad luego de verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos y metodológicos establecidos por el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (Invierte.pe). Luego de ello, procede a registrarlo en el Banco de Inversiones.

#### **5.3.3 Fase de Ejecución**

Esta fase incluye los siguientes procesos:

- Definición del Modelo Adecuado de Centro MAC o Expedientillo (solo aplicable a los Centros MAC implementados a través de la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas).
- Elección de local para el funcionamiento del Centro MAC y formalización de su uso.
- Elaboración del layout, expediente técnico y documentos equivalentes (Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia que contienen las siguientes especialidades: estructuras, arquitectura, instalaciones sanitarias, instalaciones eléctricas, instalaciones de comunicaciones, instalaciones mecánicas)
- Evaluación de consistencia y aprobación del expediente técnico.
- Evaluación de consistencia y aprobación de los Documentos Equivalentes.
- Ejecución de la Acción 1: Ejecución física de la inversión (Habilitación de infraestructura, adquisición de equipos estándar y especializados según corresponda, mobiliario y software), supervisión y entrega de local.
- Proceso de selección para la designación del Supervisor de la habilitación física.

- Adquisición de Bienes y Servicios: equipos estándar y especializados según corresponda, mobiliario, software, capacitación y vigilancia.

#### **5.3.4 Fase Pre Operativa**

Los procesos y acciones contenidas en esta fase aplican de manera individual a los Centros MAC que son financiados por ROOC a través de la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas; así como a aquellos que son financiados por RO a través de la UE 003: Secretaría General.

Esta fase comprende el periodo entre la suscripción del Acta de Recepción del local implementado del Centro MAC por parte de la Entidad Administradora (SGP PCM) y la culminación de las pruebas operativas (marcha blanca) a cargo de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC) PCM, luego de lo cual el Centro MAC inicia oficialmente sus operaciones de atención al público en general.

En esta fase participan la Secretaría de Gestión Pública, la SSCAC, entidades participantes y la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

##### **5.3.4.1 Capacitación al personal del Centro MAC**

La capacitación es gestionada por la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC), iniciándose aproximadamente quince (15) días antes de la entrega del Centro MAC.

La capacitación está dirigida a los Asesores de Servicio de las Entidades Participantes del Centro MAC y al personal de la Entidad Administradora (SGP PCM) que labora en el Centro MAC, abarcando los siguientes temas: Fortalecimiento de habilidades de gestión, dirección y liderazgo; Relación entre Gestión de Calidad y Servicio al Ciudadano; Procesos de atención del Centro MAC del Manual de Funcionamiento; y presentación de servicios de las Entidades Participantes.

##### **5.3.4.2 Revisión de operación del equipamiento completo del Centro MAC**

La revisión de la operación del equipamiento se lleva a cabo luego de la culminación de la habilitación física, entrega del local implementado y firma del Acta de Recepción del Centro MAC implementado. Está a cargo de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC) y consiste en realizar las pruebas operativas para verificar la condición de operatividad a nivel del equipamiento (hardware), instalación correcta y licenciamiento (software), servicio activo de internet y telefonía en todo el nuevo Centro MAC, sistema eléctrico con carga real de todo el Centro MAC, usabilidad de mobiliarios y otros componentes del Centro MAC; de corresponder se solicita opinión técnica a la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI). Luego de lo cual, la Unidad Ejecutora de Inversiones (UEI) de la Oficina General de Administración (OGA) emite la conformidad respectiva.

Específicamente, se utiliza una lista de verificación (“check list”) para comprobar el estado del equipamiento, software y mobiliario del Centro MAC, que como mínimo considere lo siguiente y esté acorde con la vigencia tecnológica:

- i. Hardware

- Servidores:
  1. Servidor Principal (servidor de dominio, servidor de aplicaciones, servidor de archivos, servidor de impresiones, otros.)
  2. Servidor Alterno (Hardware)
  3. Switches
  4. UPS
  5. Gabinetes Rack
  6. Transformador de aislamiento
  
- Terminales:
  1. Cableado estructurado
  2. PCS para gestión de zonificación ABC parlantes
  3. Laptops
  4. Proyectoras
  5. Pantallas TVS
  6. Ecran
  7. Impresoras
  8. Teléfonos IP
  
- ii. Licencias
  - Servidores:
    1. Licencia Windows server
    2. Licencia de virtualización de Servidores
    3. Licencia Antivirus Servidor
  
  - Terminales:
    1. Licencia de Bases de Datos SQL
    2. Licencia Antivirus Cliente
    3. Licencias Office
    4. Licencias Office 365
    5. Licencias Windows 10
  
- iii. Servicios
  1. Línea dedicada de internet y telefonía (MPLS)
  
- iv. Soluciones Integrales
  1. CCTV (NVR y cámaras)
  2. Central Telefónica
  3. Control de asistencia biométrico
  
- v. Equipamiento y Ambientes
  1. Luces de emergencia
  2. Aire acondicionado
  3. Extintores
  4. Módulos ALO MAC
  5. Distribución de zonas de atención
  6. Auditorio (audio y video)
  7. Módulos de entidades participantes
  8. Módulos para el personal de la entidad administradora (Coordinador, Supervisor, Especialista TIC, Orientador)

A diferencia de la verificación de la operatividad de los componentes que se realiza cuando se recepciona la obra, en esta Fase Pre Operativa se verifica que funcionen simulando un escenario real de trabajo, con los Asesores de Servicio de las entidades participantes. Si, producto de esta revisión, se identifica algo que no funciona se le solicita al proveedor el cambio de equipos o mobiliario que fallen, utilizando las cartas de garantía entregadas en el Dossier del proyecto/obra del Centro MAC.

#### **5.3.4.3 Asignación de módulos de atención a entidades participantes**

La asignación del número de módulos de atención está a cargo de la Secretaría de Gestión Pública, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC),<sup>4</sup> quien convoca a las entidades participantes para que su personal técnico asista al Centro MAC a fin que se realicen los arreglos y/o instalaciones técnicas requeridas para la prestación de sus servicios. acondicionar

Específicamente, el personal técnico de las entidades participantes habilita los enlaces, claves y credenciales de sus aplicativos que se instalan en los equipos de los módulos que le han sido asignados y realizan pruebas técnicas internas con sus respectivas entidades a fin de conectarse a sus servidores para tener acceso a los servicios que brindan a la ciudadanía..

#### **5.3.4.4 Pruebas operativas (Marcha Blanca)**

Las pruebas operativas (Marcha Blanca) están a cargo de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC) de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), quien convoca a las entidades participantes para que sus Asesores de Servicio asistan al Centro MAC para realizar las pruebas unitarias con cada entidad, de cada trámite en cada módulo de atención

También se realizan las pruebas integrales, utilizando todos los sistemas internos y externos del Centro MAC y realizando trámites con información real para asegurar el correcto funcionamiento total del nuevo Centro MAC.

#### **5.3.4.5 Inauguración**

La Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) coordina la inauguración del nuevo Centro MAC. En primer lugar, se realizan pruebas del trámite inaugural a cargo de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) y la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC), para luego coordinar la visita al nuevo Centro MAC a fin de revisar la ejecución de posibles trámites que realizará la autoridad de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) que participe en la inauguración; y, determinar los accesos y desplazamiento de los representantes de prensa nacional. En paralelo, como parte de las medidas de seguridad, se coordinan las rutas físicas de acceso de vehículos desde la parte externa del local como en los estacionamientos cercanos al Centro MAC.

---

<sup>4</sup> La asignación de módulos tiene como referencia el perfil del proyecto de inversión pública en caso el financiamiento de la implementación del Centro MAC sea a través de la UE 003: Secretaría General; y, el Modelo Adecuado del Centro MAC (Expedientillo) en caso el financiamiento sea a través de la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas. En ambos casos la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano toma en cuenta las consideraciones de las entidades participantes.

Luego de la inauguración, el Centro MAC inicia sus operaciones de atención a la ciudadanía.

#### **5.4 SUSCRIPCIÓN DE CLÁUSULAS DE ADHESIÓN Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

Se suscriben las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con las entidades participantes; según corresponda, para que presten sus servicios en los Centros MAC implementados, de acuerdo a lo establecido en la Directiva N° 002-2019-PCM-SGP que regula disposiciones para el funcionamiento de los Centros MAC, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2019-PCM-SGP.

#### **5.5 PERMISOS RELACIONADOS AL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS MAC**

La Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (área usuaria) solicita a la Oficina de Asuntos Administrativos – OGA realizar las gestiones necesarias para obtener el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificación (ITSE) de los Centros MAC, previo al inicio de sus operaciones. De corresponder, se solicita realizar las gestiones para la obtención de la licencia de funcionamiento respectiva.

### **VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

#### **6.1 Implementación de los Centros MAC con estudios de preinversión individuales elaborados por la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) y ejecutados por la Unidad Ejecutora de Inversiones de la Oficina General de Administración (OGA).**

En este caso, la implementación de cada Centro MAC corresponde a un proyecto individual, es decir, cuenta con una Ficha Técnica o Perfil, la cual es elaborada y registrada por la Unidad Formuladora - SGP. Sus procesos son los siguientes:

##### **6.1.1 Elección de local para el funcionamiento del Centro MAC y formalización de su uso.**

Este proceso se realiza una vez se cuenta con el estudio de pre-inversión aprobado y se dispone de financiamiento para la implementación del Centro MAC. Tiene como objetivo dotar de un local para su funcionamiento, el cual se formaliza a través del instrumento legal correspondiente, que puede ser:

- **Contrato de arrendamiento** con el proveedor en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado: este contrato se suscribe cuando el costo de arrendamiento ofertado por el proveedor durante el proceso de selección es mayor a cero.

- **Convenio de cesión en uso**<sup>5</sup>, este instrumento se suscribe con un proveedor cuando el costo de arrendamiento ofertado durante el proceso de selección es igual a cero, lo cual implica que no es aplicable la Ley de Contrataciones del Estado, debiéndose realizar el procedimiento previsto en la Resolución Directoral N° 056-2021-PCM/OGA<sup>6</sup> para elegir al proveedor. Asimismo, este instrumento es aplicable cuando se trata de una empresa pública.
- **Afectación en uso del local**, este instrumento se usa cuando el local pertenece a una entidad pública de los tres niveles de gobierno de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Bienes Estatales.

El proceso, bajo cualquiera de las modalidades de formalización, culmina con el inmueble entregado a la Oficina General de Administración (OGA), disponible para la implementación del Centro MAC.

### **6.1.2 Elaboración del layout, expediente técnico y documentos equivalentes**

Estos procesos se desarrollan una vez definido y formalizado el uso del inmueble donde funcionará el Centro MAC.

La elaboración del layout y del expediente técnico es realizado por una empresa o equipo profesional especializado, cuya contratación puede estar a cargo del proveedor del local o bajo la responsabilidad de la Unidad Ejecutora de Inversiones (UEI) – OGA a cargo de la implementación del Centro MAC; según se haya acordado en el instrumento legal correspondiente señalado en el numeral 6.1.1 del presente documento.

En primer término, el proveedor o la UEI – OGA, según corresponda, elabora el layout y coordina con la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) y la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC). El layout requiere la opinión favorable de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano – SSCAC.

Una vez aprobado el layout, el proveedor o la UEI – OGA, según corresponda, elabora el expediente técnico y coordina con la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública y la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, quienes revisan los avances y emiten observaciones, de ser el caso.

---

<sup>5</sup> La elaboración del convenio de colaboración interinstitucional con una empresa pública debe tener en cuenta las disposiciones de la Directiva N° 005-2019-PCM/SA/OGPP “Lineamientos para la gestión de convenios de colaboración interinstitucional en la Presidencia del Consejo de Ministros” aprobada por Resolución de Secretaría Administrativa N° 014-2029-PCM/SA

<sup>6</sup> Según esta Resolución que aprueba el “Procedimiento para la elección del proveedor con quien se suscribirá el convenio de cesión en uso de un inmueble y acondicionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC) a costo S/ 0.00”, si el informe de la Oficina de Asuntos Administrativos (OAA) concluye la existencia de dos o más ofertas presentadas para la suscripción de un convenio, las actuaciones estarán a cargo de un Comité Técnico (conformado por representantes de la Oficina General de Administración y de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano - SSCAC) y si solo es una oferta, las actividades estarán a cargo de la OGA. En el primer caso, el Comité invita a presentar propuestas a las empresas que presentaron cotización igual a 0, y en caso de empate se efectúa un sorteo, que es público.

Tanto en la elaboración del layout como en la del expediente técnico, la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública brinda asistencia técnica a fin de verificar los avances y aspectos técnicos de las propuestas.

En lo referente a los documentos equivalentes, estos son elaborados por la UEI – OGA, quien coordina con la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano como área usuaria y la Oficina de Tecnologías de la Información como área técnica, según corresponda.

### **6.1.3 Evaluación de consistencia y aprobación del expediente técnico**

Culminado el expediente técnico, la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) realiza el proceso de consistencia conforme a lo establecido en la normativa de Invierte.pe y lo registra en el Banco de Inversiones.

Posteriormente, realizado el proceso de consistencia, la UEI – OGA aprueba el expediente técnico mediante acto resolutivo y lo registra en el Banco de Inversiones

En lo referente a los documentos equivalentes, estos son remitidos por la UEI – OGA a la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública para la realización del proceso de consistencia, luego de lo cual, la UEI – OGA realiza la aprobación de los documentos equivalentes.

### **6.1.4 Ejecución física de la inversión (habilitación de infraestructura, adquisición de equipos estándar y especializados, mobiliario y software), supervisión y entrega de local**

La habilitación de la infraestructura del local para el funcionamiento del Centro MAC está a cargo de una empresa contratista seleccionada mediante un proceso de selección en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado.

En paralelo a la habilitación de la infraestructura, la UEI – OGA gestiona la contratación del Supervisor de la habilitación del Centro MAC, quien es el responsable de velar por la correcta ejecución técnica, económica y administrativa de la inversión y del cumplimiento del contrato, de acuerdo a la normatividad sobre la materia.

En el caso del proceso en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado, la ejecución, el pago de valorizaciones, la recepción de obra y su liquidación se regulan por lo establecido en dicha norma y su Reglamento, procesos en los cuales participa la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano en su calidad de área usuaria.

Como parte del convenio de cesión en uso con el proveedor del local, una vez culminada la habilitación de la infraestructura, se suscribe el acta de entrega del inmueble entre la UEI – OGA y el contratista, luego de ello la UEI - OGA revisa la infraestructura y, de ser necesario, formula observaciones que el contratista debe subsanar de acuerdo a los plazos establecidos en su contrato.

En paralelo a la revisión de infraestructura, el contratista elabora el dossier de calidad, que incluye los siguientes documentos, según corresponda: fichas de materiales, certificados y protocolos de calidad, ensayos de laboratorio, certificado



de calibración, manual de mantenimiento, memoria descriptiva, procedimientos de trabajo, planes de seguridad y salud en el trabajo, matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, cronograma, e informes de avance vinculados a las especialidades (arquitectura, sanitarias, eléctricas, de seguridad, entre otras).

La UEI – OGA revisa el dossier de calidad, pudiendo emitir observaciones, las cuales deben de ser subsanadas por el contratista.

La UEI – OGA, en coordinación con la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano y la UF-SGP, revisa y aprueba la infraestructura y el dossier de calidad.

Una vez realizadas las actividades de los numerales 6.1.2 y 6.1.3 de la presente Directiva, la UEI) – OGA, a partir de los documentos equivalentes aprobados y en coordinación con la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnologías de la Información según corresponda, gestiona los procedimientos de selección para la adquisición del equipamiento, mobiliario y software para el Centro MAC, los cuales se realizan conforme a la normativa sobre la materia.

En el caso de los equipos, los procedimientos comprenden las actividades de adquisición e instalación, configuración, transporte y servicio de seguridad y vigilancia.

En el caso del mobiliario y del software, participan la Oficina de Asuntos Administrativos, la UEI - OGA, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano en los procesos de adquisición y transporte, de corresponder.

La adquisición de bienes y la contratación de servicios puede realizarse a través de diferentes procedimientos en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, cuya ejecución está a cargo de la Oficina de Asuntos Administrativos de la Oficina General de Administración en el ámbito de sus competencias:

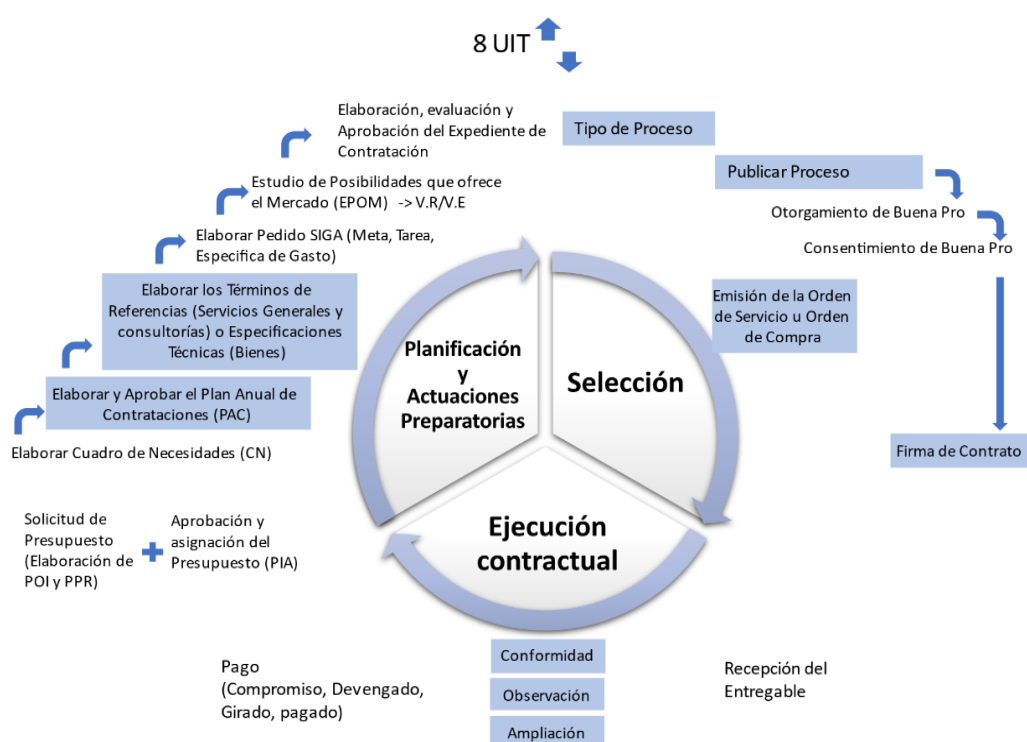
- Licitación pública.- Por ejemplo para servidores o gabinetes autocontenidos, entre otros.
- Adjudicación simplificada.- Por ejemplo para switch, UPS, cámaras de seguridad o para servicios de supervisión y liquidación del proyecto, e internet.
- Acuerdo Marco.- Por ejemplo para computadoras, impresoras, tablets o para mobiliario como sillas.
- Adquisiciones menores a 8 UIT<sup>7</sup>.- Por ejemplo para artefactos eléctricos o supervisores; mobiliario como escritorios, anaqueles, credenzas, lokers, ordenadores de filas; software (SQL); o servicios de monitoreo y alarma.
- Concurso público.- Por ejemplo para servicio de limpieza.

El siguiente gráfico resume el procedimiento de adquisición de bienes y contratación de servicios, en cuanto a la planificación y actuaciones preparatorias, selección y ejecución contractual:

---

<sup>7</sup> Resolución de Secretaría Administrativa N° 002-2021-PCM-SA que aprueba la Directiva N° 001-2021-PCM/SA/OGA-OAA "Directiva que regula la adquisición de bienes y/o servicios cuyos montos sean iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), para la Unidad Ejecutora 003: Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros"; o la que la reemplace.

Gráfico 1. Procedimiento de adquisición de bienes y contratación de servicios vinculados a la implementación del Centro MAC.



**Fuente:** Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano

Transcurrido el plazo de entrega, los bienes adquiridos son entregados por los proveedores a la Presidencia del Consejo de Ministros. La UEI – OGA, en coordinación con la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnologías de la Información; según corresponda, verifica el cumplimiento de las especificaciones y condiciones según el contrato y emite la conformidad.

Culminada la ejecución física de la inversión (habilitación de infraestructura, adquisición de equipos estándar y especializados, mobiliario y software), se procede a la entrega del local a la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano como área usuaria que operará y administrará el Centro MAC, con lo cual se cierra la fase de implementación y se inicia la fase pre-operativa.

Durante el tiempo que dura la implementación del Centro MAC, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano realiza labores de monitoreo a la ejecución de obra a través de visitas técnicas de inicio de obra (para verificar compatibilización del Expediente Técnico y local); visitas técnicas de seguimiento de ejecución de

obra (verificación de trazo replanteo de ambientes, tabiquería; de estructuras, muros, techos, ducterías, bandejas; de instalaciones de comunicaciones, sanitarias, eléctricas, sistemas contra incendios; de acabados, puertas, pisos, cielos rasos, sanitarios, cableado estructurado; de alumbrado, tomacorrientes, pinturas, letreros, pruebas preliminares); y, visitas técnicas de cierre de ejecución. El monitoreo involucra tanto la habilitación de la infraestructura como los procesos de adquisición e instalación de equipamiento, mobiliario y software.

#### **6.1.5 Liquidación de obra y de supervisión**

Es responsabilidad de la UEI – OGA la liquidación de obra y cierre de ejecución (expediente de liquidación de obra debidamente revisado y aprobado); así como, la liquidación del contrato de supervisión de obra (liquidación de supervisión, revisión y conformidad de la entidad, preparación de expediente de pago, devengado).

### **6.2 Implementación de los Centros MAC que forman parte del Proyecto Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a nivel nacional**

La implementación de los Centros MAC está contemplada como una de las actividades del Proyecto de Inversión “Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a nivel nacional”, que forma parte de uno de los componentes del proyecto.

Los procesos considerados para la fase de implementación de los Centros MAC financiados a través de la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas, son las siguientes:

#### **6.2.1 Definición del Modelo Adecuado de Centro MAC (Expedientillo)**

La implementación de los Centros MAC, en el marco del Proyecto de Inversión “Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y las Empresas a nivel nacional”, está considerada como una actividad vinculada a uno de sus componentes, la cual no tiene el desarrollo ni los contenidos necesarios que permitan continuar con la elaboración del expediente técnico, en ese sentido, se requiere complementar dichos contenidos y registrar dicha modificación en el Banco de Inversiones (Formato 8-A). Por lo tanto, se establece que para cada Centro MAC en el marco del proyecto se desarrolle el Modelo Adecuado de Centro MAC (Expedientillo).

El Modelo Adecuado de Centro MAC (Expedientillo) desarrolla la conceptualización del Centro MAC, estableciendo su localización (micro localización), dimensionamiento y costos. Es un documento ad hoc que sirve como insumo para la formulación del expediente técnico; el cual es elaborado por la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas que, previa opinión favorable de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, lo remite a la Unidad Formuladora - OGA, para su aprobación y registro como modificación de la actividad correspondiente en el Banco de Inversiones.

#### **6.2.2 Elección de local para el funcionamiento del Centro MAC y formalización de su uso**

Este proceso se realiza una vez que se cuenta con el Modelo Adecuado de Centro MAC (Expedientillo) aprobado y con el financiamiento en la actividad correspondiente del

proyecto. Tiene como objetivo dotar de un local para la implementación y funcionamiento del Centro MAC, el cual se formaliza a través del instrumento legal correspondiente según lo señalado en el 6.1.1 de la presente Directiva.

El proceso, bajo cualquiera de los instrumentos legales está a cargo de la Oficina General de Administración – PCM y culmina con el inmueble entregado a la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas, con el fin que desarrolle el proceso de implementación del Centro MAC.

### **6.2.3 Elaboración de layout, expediente técnico y documentos equivalentes**

Estos procesos se desarrollan una vez suscritos los instrumentos legales correspondientes de elección del local donde funcionará el Centro MAC, según el numeral 6.2.2.

La elaboración del layout y del expediente técnico es realizada por una empresa o equipo profesional especializado, cuya contratación puede estar a cargo del proveedor del local, o bajo la responsabilidad de la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas, según corresponda.

En primer término, el proveedor o la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas; según corresponda, elabora el layout y coordina con la Unidad Formuladora - SGP y la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC). El layout requiere la opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, la Oficina de Tecnologías de la Información, la Secretaría de Gestión Pública, según su naturaleza técnica en el ámbito de sus competencias.

Una vez aprobado el layout, el proveedor o la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas, según corresponda, elabora el expediente técnico y coordina con la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) y la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC), quienes revisan los avances y emiten observaciones de ser el caso. Tanto en la elaboración del layout como en la del expediente técnico, la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) brinda asistencia técnica a fin de verificar los avances y aspectos técnicos de las propuestas.

Culminado el expediente técnico, la Unidad Formuladora - OGA realiza el proceso de consistencia conforme lo establecido en la normativa de Invierte.pe y lo registra en el Banco de Inversiones.

Una vez realizado el proceso de consistencia, la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas aprueba el expediente técnico mediante acto resolutivo y lo registra en el Banco de Inversiones.

En lo referente a los documentos equivalentes estos son elaborados por la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas, en coordinación con la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (área usuaria) y la Oficina de Tecnologías de la Información (área técnica), según corresponda.

La versión final de los documentos equivalentes es remitida por la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas a la Unidad Formuladora – OGA para la

realización del proceso de consistencia; luego de lo cual, la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas aprueba los documentos equivalentes.

#### **6.2.4 Ejecución física de la inversión (Habilitación de infraestructura, adquisición de equipos estándar y especializados, mobiliario y software), supervisión y entrega de local**

##### **6.2.4.1 Selección de habilitación y supervisión**

La habilitación de infraestructura la realiza una empresa contratista especializada. La UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas se encarga de la convocatoria para la selección de contratistas y supervisores y de su contratación, siguiendo los procedimientos establecidos por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

El proceso de selección de habilitación incluye actos previos, convocatoria, recepción de propuestas, evaluación e informe del Comité, no objeción, notificación de adjudicación, notificación para suscripción de contrato y culmina con la suscripción del contrato. El proceso de selección de supervisión incluye las mismas acciones que el proceso de selección de implementación y, culmina con la suscripción del contrato de supervisión.

Luego del proceso de selección de implementación y supervisión, la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas elabora un Informe de Diagnóstico, prepara el expediente de pago, devengado y finalmente suscribe el Acta de entrega del inmueble y pago de anticipo.

##### **6.2.4.2 Ejecución de la habilitación física**

A partir del Acta de entrega del inmueble se inicia la ejecución de la habilitación física. Durante la ejecución se producen diferentes pagos de valoración de obra (incluye revisión de valorización, aprobación, preparación de expediente de pago y devengado) y pago de supervisión (incluye informe de supervisión, revisión y conformidad y devengado).

Culminada la habilitación física, la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas realiza una solicitud de recepción de obra y supervisión, se conforma un Comité de Recepción, integrado entre otros, por la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC) como área usuaria; se recibe el local, se formulan observaciones y éstas son levantadas por el contratista. El proceso culmina con la recepción del inmueble acondicionado por parte de la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas.

Durante el tiempo que dura la implementación del Centro MAC, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano realiza labores de monitoreo a la ejecución de obra a través de visitas técnicas de inicio de obra (para verificar compatibilización de expediente técnico y local); visitas técnicas de seguimiento de ejecución de obra (verificación de trazo replanteo de ambientes, tabiquería; de estructuras, muros, techos, ducterías, bandejas; de instalaciones de comunicaciones, sanitarias, eléctricas, sistemas contra incendios; de acabados, puertas, pisos, cielos rasos, sanitarios, cableado estructurado; de alumbrado, tomacorrientes, pinturas, letreros, pruebas preliminares); y visitas técnicas de cierre de ejecución. El monitoreo involucra tanto la

habilitación de la infraestructura como los procesos de adquisición e instalación de equipamiento, mobiliario y software.

### **6.2.4.3 Liquidación de obra y de supervisión**

Es responsabilidad de la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas la liquidación de obra y cierre de ejecución (expediente de liquidación de obra debidamente revisado y aprobado); así como, la liquidación del contrato de supervisión de obra (liquidación de supervisión, revisión y conformidad de la entidad, preparación de expediente de pago, devengado).

### **6.2.4.4 Adquisición de equipos estándar y especializados, mobiliario y software**

La adquisición del equipamiento, mobiliario y software está a cargo de proveedores. La UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas a partir de los documentos equivalentes aprobados y en coordinación con la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano – SSCAC gestiona la adquisición de equipos, mobiliario y software, que incluye la realización de las siguientes acciones:

- Indagación de mercado.
- Solicitud al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) de no objeción a las especificaciones técnicas (EETT) y documentos del proceso.
- Convocatoria del proceso.
- Presentación de consultas.
- Elaboración del pliego de absolución de consultas.
- Solicitud al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) de no objeción al pliego de absolución y notificación del pliego de consultas.
- Recepción de propuestas.
- Evaluación de propuestas.
- Informe de evaluación de propuestas.
- Solicitud al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) de no objeción al informe de evaluación.
- Notificación de adjudicación.
- Solicitud de documentos.
- Remisión de documentos al área legal de la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas.
- Elaboración y suscripción del contrato.

Luego de suscrito el contrato, se lleva a cabo la entrega, en el local implementado, de los equipos, el mobiliario y el software. El proceso culmina con la entrega y conformidad de los equipos, mobiliario y software adquiridos por la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas.

Una vez realizada la liquidación técnica-financiera con Resolución Jefatural de la UE 018: Mejoramiento de servicios a ciudadanos y empresas, se inicia el proceso de transferencia del Centro MAC a la Oficina General de Administración (OGA), de acuerdo a las normas en materia de transferencia de bienes de la UEI. Luego de ello, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano – SSCAC, como área usuaria, inicia las acciones de operación y administración del Centro MAC.



**GOBIERNOS LOCALES**

**MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO**

**D.A. N° 09-2021-MSS.-** Modifican el artículo 17° del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Condecoración "Orden Santiago Apóstol" de la Municipalidad de Santiago de Surco **79**

**Res. N° 487-2021-RASS.-** Aprueban la modificación al Texto Único de Servicios No Exclusivos de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado con Resolución N° 611-2011-RASS **79**

**PODER EJECUTIVO**

**PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS**

**Aprueban la Directiva N° 001-2021-PCM-SGP, Directiva para la implementación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - Centros MAC**

**RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA N° 007-2021-PCM/SGP**

Lima, 11 de junio de 2021

VISTO:

El Informe N° D0000018-2021-PCM/SSCAC de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2019-PCM se aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos; cuyo artículo 11 define a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC 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, en concordancia con lo anterior, el artículo 17 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, estipula que el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC es un canal de atención presencial de la Plataforma MAC, en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano;

Que, de acuerdo al TUO del Decreto Legislativo N° 1211 y su Reglamento, 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 los canales de atención de la Plataforma MAC, así como de supervisar y evaluar su funcionamiento;

Que, asimismo, el artículo 27 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211 preceptúa que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros establece el plan de expansión de implementación de la Plataforma MAC a través de sus diversos canales de atención a nivel nacional; y, emite disposiciones complementarias para el diseño e implementación de dicha plataforma;

**PROVINCIAS**

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AYABACA**

**Ordenanza N° 003-2021-MPA-”CM”.-** Crean la Municipalidad del Centro Poblado Lúcumo, distrito de Lagunas, provincia de Ayabaca, departamento de Piura **80**

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARAMPOMA**

**R.A. N° 123-2021-ALC/MDC.-** Designan Ejecutor Coactivo de la Municipalidad Distrital de Carampoma **84**

Que, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, está impulsando la expansión de los Centros MAC a fin de continuar acercando de manera progresiva y estandarizada los servicios de las entidades públicas a la ciudadanía a nivel nacional, para satisfacer sus necesidades y demandas de manera oportuna y con niveles de calidad adecuados. Dicha expansión comprende los procesos de implementación de los nuevos Centros MAC en el marco de proyectos de inversión pública;

Que, el artículo 21 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, prescribe que la función normativa de la Secretaría de Gestión Pública como ente rector de dicho sistema administrativo comprende la facultad de emitir resoluciones de Secretaría de Gestión Pública a través de las cuales se aprueban directivas;

Que, en este contexto, resulta necesario emitir una directiva que estandarice el proceso de implementación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – MAC teniendo en cuenta la experiencia acumulada durante el proceso de expansión de dicho canal de atención, a fin de que sus disposiciones orienten a los actores involucrados para una mejor gestión, en aras de garantizar los estándares de servicio para una atención de calidad a la ciudadanía;

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 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**

Apruébese la Directiva N° 001-2021-PCM-SGP, Directiva para la implementación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC, la misma que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.- Supervisión**

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, es la encargada de supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva aprobada en el artículo precedente.

**Artículo 3.- 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](http://www.pcm.gob.pe)) y en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)), el mismo día de su publicación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SARA AROBES ESCOBAR  
 Secretaria de Gestión Pública

1963254-1