



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

DIRECTIVA N° 002-2024-PCM/SGP

DIRECTIVA QUE REGULA LAS DISPOSICIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES Y MIXTO DE LA PLATAFORMA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO - MAC

I. OBJETIVOS

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

II. FINALIDAD

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

III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 3.3 Ley N° 31687, Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 3.4 Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 3.5 Decreto Legislativo N° 1447, que modifica el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 3.6 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.7 Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

- 3.8 Decreto Supremo N° 015-2024-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.
- 3.9 Decreto Supremo N° 053-2024-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 3.10 Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para las entidades cuya participación en la Plataforma MAC es determinada de manera obligatoria por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros; así como, para aquellas que desean participar como entidades administradoras o entidades participantes en la Plataforma MAC, en el marco de las disposiciones aprobadas en el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, y sus modificatorias; así como en el Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM y su modificatoria.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

- 5.1.1 Las Cláusulas de Adhesión establecen, de manera clara y precisa, el objeto de la adhesión a la Plataforma MAC, la vigencia y obligaciones de las partes que son predefinidas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros; a las que las entidades deben adherirse para contar con la condición de entidad administradora o participante, según sea el caso.
- 5.1.2 Las Cláusulas de Adhesión son de cumplimiento obligatorio por las entidades administradoras de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma MAC; así como, por las entidades públicas del Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles de gobierno, así como los organismos constitucionalmente autónomos que participan de manera obligatoria en la Plataforma MAC.
- 5.1.3 Las Cláusulas de Adhesión son de dos (2) tipos: (i) para la delegación de la administración de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma MAC y (ii) para la incorporación de entidades participantes a los canales de atención presenciales de la Plataforma MAC.
- 5.1.4 Para la delegación de la administración de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma MAC, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conjuntamente con el titular de la entidad administradora, y previa coordinación, suscriben las respectivas Cláusulas de Adhesión (Formatos 1 y 2, respectivamente). Su vigencia es de cinco (5) años, con renovación automática por el mismo plazo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

En caso la entidad administradora, no desee continuar con la administración del canal que le ha sido delegado, debe comunicar su decisión de manera motivada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros con no menos de treinta (30) días hábiles de anticipación antes de la fecha de vencimiento de las Cláusulas de Adhesión o de la fecha esperada de retiro, según corresponda.

5.1.5 Para la incorporación de las entidades cuya participación en la Plataforma MAC es obligatoria conforme al literal b) del numeral 6.B.1 del artículo 6B del Decreto Legislativo N° 1211 y sus modificatorias; la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros les notifica las respectivas Cláusulas de Adhesión (Formato 3), debiendo sujetarse de manera automática a lo establecido en estas. En este caso, las Cláusulas de Adhesión son suscritas únicamente por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y notificadas a la entidad participante en un plazo no mayor a quince (15) días calendario desde su suscripción; para su conocimiento y respectivo cumplimiento.

En caso la entidad participante brinde sus servicios en un canal de atención presencial cuya administración ha sido delegada, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros notifica las Cláusulas de Adhesión suscritas (Formato 3) a la entidad administradora para su conocimiento y acciones respectivas, en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario de su suscripción.

5.1.6 La vigencia de las Cláusulas de Adhesión para la incorporación de entidades públicas a la Plataforma MAC (Formato 3) es de plazo indeterminado; sujeta a modificaciones según la evaluación del desempeño de la entidad participante conforme al cumplimiento de los estándares de servicio de la Plataforma MAC establecidos por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y los casos previstos en el numeral VIII de la presente directiva.

5.1.7 Para la incorporación de entidades privadas a los canales de atención presenciales de la Plataforma MAC, previa coordinación, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros les remite las Cláusulas de Adhesión (Formato 4) para la aceptación de su contenido. En este caso, las Cláusulas de Adhesión son suscritas por ambas partes, siendo su vigencia de tres (3) años, con renovación automática por el mismo plazo.

En caso la entidad participante privada no desee continuar con su participación en los canales de atención presenciales de la Plataforma MAC, debe comunicar su decisión de manera motivada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros con no menos de treinta (30) días de anticipación antes de la fecha de vencimiento de las Cláusulas de Adhesión o de la fecha esperada de retiro, según corresponda.

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

5.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

5.2.1 El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) es el documento en el que se establecen los compromisos –en términos de servicios, recursos involucrados, estándares de servicio, plazos de cumplimiento– que deben cumplir de manera uniforme las entidades administradoras o entidades participantes



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

que forman parte de la Plataforma MAC; a fin de brindar servicios a la ciudadanía con estándares de calidad y bajo una misma identidad de Estado. Estos compromisos se miden de forma cualitativa y/o cuantitativa, de acuerdo a lo establecido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

5.2.2 El Acuerdo de Nivel de Servicio es de dos (2) tipos:

- i) Aquellos que se suscriben para la delegación de un canal de atención presencial o mixto de la Plataforma MAC (Formatos 5 y 6, respectivamente); entre la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la entidad administradora; y,
- ii) Aquellos que se suscriben para la participación en un canal de atención presencial de la Plataforma MAC (Formato 7); entre la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la entidad participante. En caso la entidad participante brinde sus servicios en un canal de atención presencial cuya administración ha sido delegada, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros notifica el Acuerdo de Nivel de Servicio suscrito a la entidad administradora para su conocimiento y acciones respectivas, en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario de su suscripción.

5.2.3 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros determina los compromisos del ANS que debe cumplir la entidad administradora o entidad participante; tales como, cumplimiento de horario de atención estandarizado; asignación del personal requerido, asistencia del personal asignado al canal de atención; así como, los indicadores y metas que permitan medir el desempeño de las entidades, entre otros.

5.2.4 Una vez determinados los compromisos, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros coordina con la entidad administradora o participante los aspectos contenidos en el ANS; debiendo procederse a su suscripción por ambas partes. Entra en vigencia el mismo día de su suscripción y se renueva anualmente de manera automática desde la fecha de su primera suscripción.

5.2.5 El Acuerdo de Nivel de Servicio es suscrito entre el/la Secretario/a de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el/la servidor/a civil o representante designado/a -según corresponda- por la entidad administradora o entidad participante.

La elección de el/la servidor/a civil o representante de la entidad administradora o entidad participante que suscribirá el Acuerdo de Nivel de Servicio, debe considerar la capacidad de este/a en la toma de decisiones, así como de velar, monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos. Su designación se formaliza previamente a través de documento cursado a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

5.2.6 El ANS suscrito con una entidad participante puede ser modificado, previa coordinación entre las partes, cuando se identifique: (i) la necesidad de incorporar o reducir un servicio de la entidad participante en uno o más canales de atención; (ii) la necesidad de que una entidad se incorpore o retire de un canal o canales de atención; (iii) la necesidad de incorporar o reducir el número de módulos de atención asignado a la entidad participante; (iv) cambios en los responsables de la gestión de comunicaciones; v) cambios en los indicadores (fórmula de cálculo o meta); o, vi) cambios en la normativa que regula el funcionamiento de la Plataforma MAC; según corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

Ello, como resultado de los procesos de supervisión y evaluación por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en virtud a criterios de oferta y demanda de servicios, impacto social, accesibilidad; entre otros supuestos que se presenten como parte de la operación de la Plataforma MAC.

- 5.2.7 Cualquier cambio o modificación tiene que ser aprobado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la entidad administradora o entidad participante, según corresponda; conllevando a la firma de un nuevo ANS.

5.3 PLAZO DE INCORPORACIÓN DE ENTIDADES PARTICIPANTES

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

- a. **Canal de atención presencial por implementarse.** - La incorporación se realiza en función a la fecha prevista por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros para el inicio de operaciones del canal o canales de atención.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica a las entidades la necesidad de participación en uno o más canales de atención de la Plataforma MAC en un plazo no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario anterior al inicio de la etapa pre – operativa del canal de atención. El plazo para la incorporación de la entidad participante no debe superar el inicio de la etapa pre – operativa del canal de atención correspondiente.

- b. **Canal de atención presencial en operación.** - La incorporación se realiza en un plazo no mayor a noventa (90) días calendario contados a partir de recibida la comunicación formal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros por la entidad a participar.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 DE LA DELEGACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES Y MIXTO DE LA PLATAFORMA MAC

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

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

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

- 6.1.1.4 Suscritas las Cláusulas de Adhesión (Formato 1) por la entidad administradora, estas deben ser remitidas a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en un plazo máximo de diez (10) días calendario a partir de su notificación.
- 6.1.1.5 La entidad administradora que recibe una propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato 5) por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, cuenta con un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario contado a partir de la remisión de las Cláusulas de Adhesión señalada en el numeral 6.1.1.4, para otorgar su conformidad a dicha propuesta; o en su defecto, coordinar los cambios pertinentes. De no emitir pronunciamiento dentro del plazo establecido, se entiende que la propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio es aceptada por la entidad administradora. En este caso, la entidad administradora se sujeta al cumplimiento de los compromisos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio y, por tanto, a las disposiciones establecidas en caso de incumplimiento.
- 6.1.1.6 Con la suscripción del Acuerdo de Nivel de Servicio entre ambas partes, se inician las acciones conducentes para la implementación, operación y mantenimiento del canal de atención presencial por parte de la entidad administradora, según corresponda.
- 6.1.1.7 En caso la delegación haya contemplado únicamente la implementación del canal de atención presencial; una vez finalizada dicha implementación, se realizan las acciones conducentes para su transferencia a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a fin de asegurar la operación y mantenimiento del mismo por parte de esta última.

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

- 6.1.2.1 La implementación y operación del canal de atención mixto “MAC Express” de la Plataforma MAC se realiza:
- Por interés de una entidad pública distinta a la Presidencia del Consejo de Ministros o de una entidad privada. En este caso, la Secretaría de Gestión Pública, previa evaluación y aprobación, inicia y coordina el trámite para la delegación según corresponda.
 - A solicitud de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

En ambos casos, la entidad realiza su autodiagnóstico conforme a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en el Manual de Implementación y Funcionamiento del MAC Express u otro documento vinculado a dicho fin.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

6.1.2.2 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros evalúa el autodiagnóstico a fin de determinar si la entidad cumple con las condiciones necesarias para la implementación, operación y sostenibilidad del MAC Express en su espacio de atención.

6.1.2.3 En ambos casos, y de ser factible la delegación, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, previa coordinación entre las partes, suscribe y remite las Cláusulas de Adhesión (Formato 2) a la entidad para su suscripción; con lo cual, esta adquiere la condición de entidad administradora.

La remisión de las Cláusulas de Adhesión (Formato 2) incluye también la propuesta del Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato 6).

6.1.2.4 Suscritas las Cláusulas de Adhesión (Formato 2) por la entidad administradora, estas deben ser remitidas a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en un plazo máximo de diez (10) días calendario a partir de su notificación.

6.1.2.5 La entidad administradora que recibe una propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato 6) por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, cuenta con un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir de la remisión de las Cláusulas de Adhesión señalada en el numeral 6.1.2.4, para otorgar su conformidad o, en su defecto, coordinar los cambios pertinentes. De no emitir pronunciamiento dentro del plazo establecido, se entiende que la propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio es aceptada por la entidad administradora. En este caso, la entidad administradora se sujeta al cumplimiento de los compromisos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio y, por tanto, a las disposiciones establecidas en caso de incumplimiento.

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

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

6.2.1 De la incorporación de entidades públicas a un canal de atención presencial de la Plataforma MAC

6.2.1.1 La incorporación de entidades conformantes del Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles de gobierno, así como los organismos constitucionalmente autónomos, a un canal de atención presencial de la Plataforma MAC se puede dar en los siguientes supuestos:

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

del Consejo de Ministros la necesidad de que una entidad pública se incorpore a dicho canal de atención.

En este caso, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros - previa evaluación y aprobación- comunica a la entidad la necesidad de su incorporación.

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

6.2.1.2 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica a la entidad conforme al Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles de gobierno, así como los organismos constitucionalmente autónomos, la obligatoriedad de su participación en el canal de atención presencial así como los servicios que deben ser brindados en los canales de atención correspondientes; de acuerdo con criterios de demanda, impacto social, accesibilidad y cercanía, pertenencia a una cadena de trámites o eventos de vida; entre otros que se establezca. Dicha comunicación se formaliza a través de la notificación a la entidad pública de las Cláusulas de Adhesión (Formato 3) que son previa y únicamente suscritas por el/la Secretario/a de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Dicha notificación se realiza dentro del plazo señalado en el numeral 5.1.5.

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

6.2.1.4 Las entidades deben observar y atender los requerimientos de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en el plazo de incorporación comunicado.

6.2.1.5 Una vez que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros suscribe y notifica las Cláusulas de Adhesión, coordina la suscripción del Acuerdo de Nivel de Servicio con la entidad participante, que cuenta con un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir de la notificación de las Cláusulas de Adhesión, para señalar su conformidad a la propuesta de la Secretaría de Gestión Pública o, en su defecto, coordinar los cambios pertinentes.

De no emitir pronunciamiento dentro del plazo establecido, se entiende que la propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio es aceptada por la entidad participante. En este caso, la entidad participante se sujeta al cumplimiento de los compromisos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio y, por tanto, a las disposiciones establecidas en caso de incumplimiento.

6.2.1.6 En caso exista la necesidad de incorporar nuevos servicios de la entidad participante a los canales de atención en los que ya se encuentra brindando sus servicios o en caso de creación de nuevos canales de atención; la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica a la entidad participante la necesidad y obligatoriedad de su incorporación, la cual se formaliza a través de la suscripción de un nuevo Acuerdo de Nivel de Servicio.

La incorporación de nuevos servicios se realiza en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario de recibida la comunicación formal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprobando dicha incorporación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

6.2.2 De la incorporación de entidades privadas a un canal de atención presencial de la Plataforma MAC

6.2.2.1 La incorporación de entidades privadas a un canal de atención presencial de la Plataforma MAC se puede dar en los siguientes supuestos:

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

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

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

6.2.2.2 Una vez que la entidad privada recibe la comunicación de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros para su incorporación en un canal de atención presencial de la Plataforma MAC, esta cuenta con un plazo máximo de treinta (30) días calendario para pronunciarse sobre las condiciones de la adhesión. De no obtenerse respuesta dentro del plazo previsto, se entiende que la propuesta no es aceptada por la entidad privada, por lo que, en caso de persistir la necesidad de incorporación, el trámite puede iniciarse nuevamente.

6.2.2.3 En caso de aceptación de la entidad privada para incorporarse en un canal de atención presencial de la Plataforma MAC, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros suscribe las Cláusulas de Adhesión (Formato 4), y las notifica a la entidad privada para su respectiva firma. La remisión de las Cláusulas de Adhesión incluye también la propuesta del Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato 7), así como la indicación del plazo para su incorporación que no debe superar los plazos señalados en el numeral 5.3 de la presente Directiva, según corresponda.

6.2.2.4 Suscritas las Cláusulas de Adhesión (Formato 4) por la entidad participante, estas deben ser remitidas a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en un plazo no mayor a diez (10) días calendario a partir de su notificación; caso contrario, se entiende que la incorporación no procede.

6.2.2.5 La entidad privada que recibe una propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato 7) por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, cuenta con un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir de la remisión de las Cláusulas de Adhesión señalada en el numeral 6.2.2.4, para otorgar su conformidad a la propuesta de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros o, en su defecto,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

coordinar los cambios pertinentes. De no emitir pronunciamiento dentro del plazo establecido, se entiende que la propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio es aceptada por la entidad participante.

En este caso, la entidad participante se sujeta al cumplimiento de los compromisos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio y, por tanto, a las disposiciones establecidas en caso de incumplimiento; según corresponda.

- 6.2.2.6 En caso exista la necesidad de incorporar nuevos servicios de la entidad participante a los canales de atención en los que ya se encuentra brindando sus servicios o en caso de creación de nuevos canales de atención; la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros procede a comunicar a la entidad participante la necesidad de incorporación, la cual se formaliza a través de la suscripción de un nuevo Acuerdo de Nivel de Servicio.
- 6.2.2.7 La incorporación de nuevos servicios se realiza en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario de recibida la comunicación formal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprobando dicha incorporación.

VII. DE LA DELEGACIÓN DE COMPETENCIAS O ENCARGOS DE GESTIÓN

- 7.1 En caso la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros identifique y determine los servicios que requieren delegación de competencia o encargo de gestión; según la necesidad de la Plataforma MAC, corresponde a las entidades del Poder Ejecutivo evaluar las solicitudes que le sean cursadas por la Secretaría de Gestión Pública respecto a la viabilidad de la delegación de competencia o encargo de gestión a favor de la Presidencia del Consejo de Ministros, a fin de que la Secretaría de Gestión Pública realice la prestación de sus servicios en los canales de atención presenciales de la Plataforma MAC; en el plazo máximo de treinta (30) días calendario de recibida la solicitud.
- 7.2 La entidad del Poder Ejecutivo que delega sus competencias o realiza encargos de gestión para el desarrollo o prestación de sus servicios a favor de la Presidencia del Consejo de Ministros, previa coordinación con la Secretaría de Gestión Pública, debe emitir una resolución del titular de la entidad que defina y contenga como mínimo los siguientes aspectos:
 - a. El/los servicio/s que se delega/n o encarga/n a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros para su prestación en el/los canales de atención presencial/es de la Plataforma MAC, la cual asume la condición de entidad delegada o encargada. Ello, puede comprender desde la realización de actuaciones materiales previas a la emisión del acto resolutorio hasta la emisión del acto resolutorio, según corresponda en cada caso.
 - b. El mecanismo de supervisión sobre la entidad delegada o encargada, por ejemplo, reportes periódicos sobre ciudadanos/as atendidos/as, visitas inopinadas, entre otros.
 - c. Las condiciones necesarias que la entidad delegante o encargante debe proveer, por ejemplo: capacitación al personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (procedimientos), material informativo, acceso a sistemas, insumos, entre otros.
- 7.3 Una vez emitida la resolución del titular de la entidad del Poder Ejecutivo delegante o encargante, se comunica a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros a fin de que ello sea contemplado en la suscripción del Acuerdo de Nivel de Servicio respectivo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

- 7.4 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros no puede -a su vez- delegar o encargar los servicios que le han sido delegados por otras entidades.
- 7.5 El incumplimiento reiterado e injustificado por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros puede conllevar a la terminación anticipada de la delegación de competencias o encargos de gestión a favor de dicha entidad, según corresponda.
- 7.6 El incumplimiento es reiterado cuando en más de una oportunidad, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros incumple alguno de los aspectos establecidos en la resolución del titular de la entidad delegante o encargante o incumple las demás disposiciones que se hayan coordinado entre ambas.
- 7.7 El incumplimiento es injustificado cuando la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros no señala las razones que sustentan debidamente dicho incumplimiento. Para que la justificación sea debida, debe estar motivada y acreditar que el incumplimiento obedeció a razones que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en un ejercicio diligente de sus funciones, no pudo evitar.
- 7.8 Si como resultado de la supervisión, la entidad delegante o encargante determina que la Presidencia del Consejo de Ministros ha incurrido en incumplimiento reiterado e injustificado a pesar de las coordinaciones efectuadas, puede declarar formalmente, a través de resolución de su titular, la terminación anticipada de la delegación de competencias o encargos de gestión, según sea el caso. El sustento de dicha decisión consta en un informe técnico-legal, el cual debe ser notificado a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en un plazo no menor de treinta (30) días calendario antes de la fecha esperada de terminación.
- 7.9 La resolución que declara la terminación anticipada de la delegación de competencias o encargos de gestión debe establecer el momento a partir del cual surte efectos, a fin de que la entidad delegante o encargante adopte las medidas necesarias para continuar con la prestación de el/los servicio/s que se delegaron o encargaron, y de esta forma, las personas naturales o jurídicas no se vean afectadas con la provisión de los mismos en el/los canal/es de atención presenciales de la Plataforma MAC.

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

- 8.1 El incumplimiento reiterado e injustificado por parte de las entidades administradoras y entidades participantes de las obligaciones establecidas en las Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento, y demás disposiciones y normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, puede conllevar a la terminación anticipada o a la no renovación de: (i) la condición de entidad administradora o (ii) la condición de entidad participante, o (iii) la prestación de uno o más servicios de la entidad participante en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, según corresponda.
- 8.2 El incumplimiento es reiterado cuando en más de una oportunidad, la entidad administradora o entidad participante incumple alguna de las obligaciones establecidas en los documentos citados en el numeral precedente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

- 8.3 El incumplimiento es injustificado cuando la entidad administradora o entidad participante no señala las razones que sustentan debidamente dicho incumplimiento. Para que la justificación sea debida, debe estar motivada y acreditar que el incumplimiento obedeció a razones que la entidad administradora o entidad participante, en un ejercicio diligente de sus funciones, no pudo evitar.
- 8.4 La terminación anticipada tiene lugar en (i) las Cláusulas de Adhesión suscritas entre la Secretaría de Gestión Pública y las entidades administradoras; en (ii) las suscritas únicamente por la Secretaría de Gestión Pública y notificadas a las entidades públicas que participan obligatoriamente en la Plataforma MAC; y, en (iii) aquellas celebradas entre la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y las entidades privadas.
- 8.5 La no renovación tiene lugar en (i) las Cláusulas de Adhesión suscritas entre la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y las entidades administradoras; así como, en (ii) las Cláusulas de Adhesión suscritas entre la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y las entidades privadas participantes.
- 8.6 Si como resultado de la supervisión y evaluación que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, se determina que la entidad administradora o entidad participante ha incurrido en incumplimiento reiterado e injustificado a pesar de las coordinaciones efectuadas; la Secretaría de Gestión Pública puede declarar formalmente, a través de oficio, la terminación anticipada o la no renovación de su adhesión a la Plataforma MAC, según sea el caso; señalando expresamente el/los servicio/s que no se seguirá/n prestando en el/los canal/es de atención, o la terminación de su condición de entidad administradora o entidad participante de la Plataforma MAC. El sustento de dicha decisión consta en un informe técnico-legal.
- 8.7 La eficacia de la decisión de la no renovación o la terminación anticipada se difiere por un plazo de treinta (30) días calendario posteriores, contados desde el día siguiente de recibida la misma por la entidad administradora o entidad participante; a fin de que se adopten las medidas necesarias para que las personas naturales o jurídicas no se vean afectadas con la provisión de los servicios.
- 8.8 Asimismo, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica la terminación anticipada o la no renovación al Órgano de Control Institucional de la entidad administradora o participante, según corresponda; para la determinación de responsabilidades a las que hubiere lugar.
- 8.9 De manera excepcional, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la entidad participante, de mutuo acuerdo, pueden determinar el retiro de la entidad participante de el/los canal/es de atención presencial/es en virtud a criterios de oferta y demanda de servicios; lo que conlleva a la terminación anticipada o la no renovación de su adhesión a la Plataforma MAC.

En este caso, la Secretaría de Gestión Pública puede, a través de oficio, dejar sin efecto las Cláusulas de Adhesión para la incorporación de entidades a la Plataforma MAC (Formatos N° 3 y 4 según corresponda) y el Acuerdo de Nivel de Servicio (Formato N° 7) suscritos; y, por ende, la condición de entidad participante. El sustento de dicha decisión consta en un informe técnico-legal.

La eficacia de la decisión de retiro de la entidad participante se difiere por un plazo no mayor a treinta (30) días calendario posteriores, contados desde el día siguiente de recibida la misma por la entidad participante.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

IX. DESISTIMIENTO DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA

- 9.1 La entidad administradora puede desistirse de continuar con la implementación u operación y mantenimiento del canal de atención presencial o mixto delegado, según corresponda; debiendo comunicar formalmente a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros las razones debidamente justificadas que le impiden continuar con la delegación en un plazo no menor a treinta (30) días hábiles anteriores a la fecha en la que solicita dejar su condición de entidad administradora o de la fecha de vencimiento de las Cláusulas de Adhesión suscritas.
- 9.2 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros evalúa las razones expuestas en la solicitud de desistimiento de la entidad administradora, así como la oportunidad de la efectividad de este, considerando la disponibilidad presupuestal. En caso el desistimiento esté debidamente justificado, se formaliza la aceptación de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros para continuar con la implementación, operación y mantenimiento del canal de atención; según corresponda, a través de la suscripción del instrumento respectivo.
- 9.3 Si el desistimiento es injustificado, la entidad administradora debe continuar con la implementación u operación y mantenimiento del canal de atención, en observancia de las Cláusulas de Adhesión suscritas.
- 9.4 En caso reuniera la condición de entidad administradora y entidad participante, el desistimiento de continuar como entidad administradora no afecta su condición de entidad participante; salvo que de la evaluación efectuada a su desempeño como entidad participante la Secretaría de Gestión Pública considere lo contrario de manera motivada y lo comunique a la entidad; otorgándole un plazo de treinta (30) días hábiles para que se retire de los canales de atención presenciales que correspondan.
- 9.5 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros puede declarar de pleno derecho la improcedencia de un pedido de la entidad para que le sea delegada nuevamente la administración de un canal de atención de la Plataforma MAC.

X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

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

XI. ANEXOS

- 11.1 Formato 1 “Cláusulas de Adhesión para la delegación de la administración de los canales de atención presenciales de la Plataforma MAC”
- 11.2 Formato 2 “Cláusulas de Adhesión para la delegación de la administración del canal de atención mixto de la Plataforma MAC”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

- 11.3 Formato 3 “Cláusulas de Adhesión para la incorporación de entidades públicas a la Plataforma MAC”
- 11.4 Formato 4 “Cláusulas de Adhesión para la incorporación de entidades privadas a la Plataforma MAC”
- 11.5 Formato 5 “Acuerdo de Nivel de Servicio para la delegación de la administración de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano de la Plataforma MAC”
- 11.6 Formato 6 “Acuerdo de Nivel de Servicio para la delegación de la administración del MAC Express de la Plataforma MAC”
- 11.7 Formato 7 “Acuerdo de Nivel de Servicio para la participación en los Centros de Mejor Atención al Ciudadano de la Plataforma MAC”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

FORMATO 1

CLÁUSULAS DE ADHESIÓN N°-20...-PCM/SGP

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

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

I. BASE LEGAL

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

- 1.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 1.2 Ley N° 31687, Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.3 Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.4 Decreto Legislativo N° 1447, que modifica el Decreto Legislativo N° 1211 que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.5 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 1.6 Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.7 Decreto Supremo N° 015-2024-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.
- 1.8 Decreto Supremo N° 053-2024-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

- 1.9 Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- 1.10 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°-2024-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N°-2024-PCM/SGP, “Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC”.

II. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

- 2.1 Las presentes Cláusulas de Adhesión son de cumplimiento obligatorio por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 2.2 Mediante las presentes Cláusulas de Adhesión, **LA SGP PCM** delega a favor de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** la (*consignar si el objeto de delegación es: i. implementación o ii. implementación, operación y mantenimiento*) de el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s de la Plataforma MAC. Su vigencia es de cinco (5) años, con renovación automática por el mismo plazo.
- 2.3 Los Acuerdos de Nivel de Servicio que se deriven de la suscripción de estas Cláusulas de Adhesión establece/n el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC cuya administración está a cargo de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, entre otros aspectos específicos.

III. OBLIGACIONES GENERALES DE LA SGP PCM (*El contenido de esta sección puede ser modificado por LA SGP PCM según el objeto de delegación*)

- 3.1 Supervisar y evaluar el proceso de (*consignar el objeto de delegación: i. implementación o ii. implementación, operación y mantenimiento*) de el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s a cargo de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 3.2 Establecer el horario de atención, los parámetros de funcionamiento y los niveles de calidad que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe adoptar para cumplir con el encargo asumido; según corresponda.
- 3.3 Proveer uniformes al personal de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** y a los Asesores de Servicio de las entidades participantes a cargo de brindar los servicios en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC, para asegurar una misma identidad de Estado.
- 3.4 Proveer el sistema de administración de colas para el uso de las entidades participantes a cargo de brindar los servicios en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC que están bajo su administración directa así como de aquellos cuya administración ha delegado en **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 3.5 Brindar capacitación periódica a los Asesores de Servicio de las entidades participantes en aspectos relacionados a calidad de atención al ciudadano y ética pública.
- 3.6 Evaluar y emitir opinión previa respecto de la/s propuesta/s de incorporación/es de entidad/es y servicio/s a el/los canal/es de atención presencial que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** administra por delegación; para su respectiva aprobación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

- 3.7 Suscribir las Cláusulas de Adhesión, Acuerdos de Nivel de Servicio u otros instrumentos, según corresponda, con la/s entidad/es participante/s de el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC, cuya administración ha delegado en **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**. Los instrumentos suscritos son notificados a **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** para su conocimiento y acciones respectivas, en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario de su suscripción.
- 3.8 Evaluar y emitir opinión previa respecto de la/s propuesta/s de no renovación o terminación anticipada de las adhesiones de la/s entidad/es participante/s de el/los canal/es de atención presencial/es que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** administra por delegación.
- 3.9 Supervisar y evaluar el cumplimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** según corresponda.
- 3.10 Supervisar el cumplimiento del abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de los servicios en el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 3.11 Declarar la terminación anticipada o la no renovación de la delegación de administración de el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC ante un incumplimiento reiterado e injustificado por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, conforme a lo establecido en la Directiva N°-2024-PCM/SGP, “Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC”, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública-2024-PCM/SGP.

IV. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA (*El contenido de esta sección puede ser modificado por LA SGP PCM según el objeto de delegación*)

- 4.1 (Consignar según el objeto de delegación: i. implementar o ii. implementar, operar y dar mantenimiento) a el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC que le ha/n sido delegado/s para su adecuado funcionamiento; en el marco de las disposiciones y lineamientos emitidos por **LA SGP PCM**.
- 4.2 Garantizar los recursos presupuestales para la (consignar según el objeto de delegación: i. implementación o ii. implementación, operación y mantenimiento) de el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC que le ha/n sido delegado/s.
- 4.3 Cumplir en forma oportuna y adecuada, en su calidad de entidad administradora, con las disposiciones de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, según corresponda; entre ellas, aquellas relacionadas a recursos involucrados, estándares de servicios, plazos de cumplimiento.
- 4.4 Contratar a el/los Coordinador/es de el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s, previa opinión favorable de **LA SGP PCM**. El/los Coordinador/es contratado/s por **LA SGP PCM**, depende/n funcional y administrativamente de esta.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

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

- 4.5 Proveer el número de personal, de acuerdo al perfil requerido, para la operación y mantenimiento de el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s conforme a lo que se establezca en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.
- 4.6 Realizar las acciones pertinentes para el destaque, rotación o reemplazo del personal a su cargo en aquellos casos debidamente justificados y en el plazo que se defina de manera coordinada con **LA SGP PCM**; para garantizar la continuidad de la operación de el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s.
- 4.7 Proveer a las entidades participantes la infraestructura, materiales e insumos necesarios para la prestación de sus servicios en la Plataforma MAC; tales como, equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, módulos y mobiliario para las líneas de funcionamiento de las entidades participantes, entre otros; excepto en aquellos casos cuyos servicios requieran de materiales e insumos especializados o con medidas de seguridad específicas, según se coordine con las entidades participantes.
- 4.8 Proveer el soporte tecnológico necesario para la operación de el/los canal/es de atención presencial/es, excepto en aquellos casos cuyos servicios requieran de un soporte tecnológico muy especializado o medidas de seguridad específicas, según se coordine con las entidades participantes.
- 4.9 Ejecutar los mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura, equipamiento y mobiliario de el/los canal/es de atención presencial/es a su cargo.
- 4.10 Efectuar el pago de los importes de los costos y gastos derivados de la operación y mantenimiento de el/los canal/es de atención presencial/es bajo su administración, debiendo garantizar su sostenibilidad como la calidad de la atención de dicho/s canal/es de atención.
- 4.11 Supervisar el cumplimiento del abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de servicios en el/los canal/es de atención presencial/es bajo su administración, por parte de las entidades participantes, a fin de asegurar la continuidad de la operación.
- 4.12 Atender de manera oportuna las comunicaciones realizadas por **LA SGP PCM** sobre la dotación y rotación de personal, cumplimiento de horarios de atención, continuidad y nivel de servicio, entre otros aspectos; conforme a los alcances de la normativa aprobada, las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos.
- 4.13 Monitorear y evaluar el cumplimiento de las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio celebrados entre **LA SGP PCM** y las entidades participantes de el/los canal/es de atención presencial/es que le ha/n sido delegado/s, según corresponda; así como, el cumplimiento de los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC por parte de estas últimas.
- 4.14 Supervisar que los módulos de atención asignados a las entidades participantes en el/los canal/es de atención presencial/es bajo su administración, sean efectivamente utilizados por las entidades participantes en los horarios de atención establecidos por **LA SGP PCM**; caso contrario se reducirá el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

número de módulos de atención asignados a esta y/o se reasignarán a otra entidad participante según la necesidad de servicio, previa coordinación con **LA SGP PCM**.

- 4.15 Remitir informes de operación a **LA SGP PCM** sobre el desempeño de las entidades participantes de el/los canal/es de atención presencial/es bajo su administración, en la oportunidad que **LA SGP PCM** lo requiera.
- 4.16 Designar a e/la servidor/a civil, con poder de decisión, como responsable de suscribir los Acuerdos de Nivel de Servicio con **LA SGP PCM**; así como de velar, monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de los mismos; en el marco de las disposiciones establecidas por **LA SGP PCM**.

V. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA (*El contenido de esta sección puede ser modificado por LA SGP PCM según el objeto de delegación*)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

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

En caso **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** desista de continuar con la ([consignar el objeto de delegación: i. implementación o ii. implementación, operación y mantenimiento](#)) de el/los canal/es de atención presencial/es delegado/s por razones debidamente justificadas, **LA SGP PCM** puede optar por continuar o no con la misma; conforme a lo establecido en la Directiva N°-2024-PCM/SGP, “Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC”, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°-2024-PCM/SGP.

La **ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe comunicar su intención de desistimiento, debidamente motivada, con no menos de treinta (30) días hábiles anteriores a la fecha en la que solicita dejar su condición de entidad administradora o de la fecha de vencimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión suscritas.

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

En señal de conformidad, las partes suscriben las presentes Cláusulas de Adhesión a los días del mes de de

Secretario/a de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros

Titular de la Entidad Administradora



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

FORMATO 2

CLÁUSULAS DE ADHESIÓN N°-20...-PCM/SGP

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

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

I. BASE LEGAL

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

- 1.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 1.2. Ley N° 31687, Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.3. Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.4. Decreto Legislativo N° 1447, que modifica el Decreto Legislativo N° 1211 que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.5. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 1.6. Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, y sus modificatorias.
- 1.7. Decreto Supremo N° 015-2024-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.
- 1.8. Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

- 1.9. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°-2024-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N°-2024-PCM/SGP, “Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC”.

II. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

- 2.1 Las presentes Cláusulas de Adhesión son de cumplimiento obligatorio por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 2.2 Mediante las presentes Cláusulas de Adhesión, **LA SGP PCM** delega a favor de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** la (consignar si el objeto de delegación es: i. implementación o ii. implementación, operación y mantenimiento) del canal de atención mixto “MAC Express” de la Plataforma MAC. Su vigencia es de cinco (5) años, con renovación automática por el mismo plazo.

III. OBLIGACIONES GENERALES DE LA SGP PCM *(El contenido de esta sección puede ser modificado por LA SGP PCM según el objeto de delegación)*

- 3.1 Supervisar y evaluar el proceso de (consignar el objeto de delegación: i. implementación o ii. implementación, operación y mantenimiento) del MAC Express a cargo de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 3.2 Establecer los parámetros de funcionamiento y los niveles de calidad que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe adoptar para cumplir con el encargo asumido.
- 3.3 Proveer a **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** el medio digital en el que se soporta el MAC Express así como los respectivos accesos, que permitan la atención de los servicios digitalizados, parcial o totalmente, de las entidades participantes de la Plataforma MAC que correspondan.
- 3.4 Brindar capacitación periódica a el/los Asesor/es de Servicio del MAC Express a cargo de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** en aspectos relacionados a calidad de atención al ciudadano y ética pública.
- 3.5 Evaluar y emitir opinión respecto de la/s propuesta/s de incorporación/es de servicio/s digitalizados, parcial o totalmente, de entidades al MAC Express que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** administra por delegación; para su respectiva aprobación.
- 3.6 Supervisar y evaluar el cumplimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** según corresponda.
- 3.7 Supervisar el cumplimiento del abastecimiento de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del MAC Express por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 3.8 Declarar la terminación anticipada o la no renovación de la delegación de administración del canal de atención mixto “MAC Express” ante un incumplimiento reiterado e injustificado por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**; conforme a lo establecido en la Directiva N°-2024-PCM/SGP, “Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°-2024-PCM/SGP.

IV. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA (*El contenido de esta sección puede ser modificado por LA SGP PCM según el objeto de delegación*)

- 4.1 *(Consignar según el objeto de delegación: i. implementar o (ii) implementar, operar y dar mantenimiento)*
al MAC Express que le ha sido delegado, en el marco de las disposiciones y lineamientos emitidos por **LA SGP PCM**.
- 4.2 Proveer y garantizar los recursos presupuestales para la sostenibilidad y el adecuado funcionamiento del MAC Express que le ha sido delegado.
- 4.3 Cumplir en forma oportuna y adecuada, en su calidad de entidad administradora, con las disposiciones de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, según corresponda; entre ellas, aquellas relacionadas a recursos involucrados, estándares de servicios, plazos de cumplimiento.
- 4.4 Proveer la infraestructura e insumos necesarios para el adecuado funcionamiento del MAC Express que le ha sido delegado; tales como, equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, módulos y mobiliario; entre otros.
- 4.5 Garantizar una adecuada conexión a internet y a los accesos a los aplicativos que sean utilizados por el MAC Express; así como realizar el mantenimiento del medio digital en el que se soporta el MAC Express, de conformidad con lo establecido por **LA SGP PCM**.
- 4.6 Atender de manera oportuna las comunicaciones realizadas por **LA SGP PCM** sobre la dotación y rotación de personal; cumplimiento de horarios de atención, continuidad y nivel de servicio, entre otros aspectos; conforme a los alcances de la normativa aprobada, las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos.
- 4.7 Remitir informes de operación y desempeño del MAC Express a **LA SGP PCM** en la oportunidad que esta última lo requiera.
- 4.8 Designar e/la servidor/a civil, con poder de decisión, como responsable de suscribir los Acuerdos de Nivel de Servicio con **LA SGP PCM**; así como de velar, monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de los mismos; en el marco de las disposiciones establecidas por **LA SGP PCM**.

V. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA

- 5.1 Proveer los módulos de atención para la operación del MAC Express en su plataforma de atención al público, en los horarios de atención establecidos; conforme a lo que se determine en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.
- 5.2 Realizar las acciones pertinentes para el destaque, rotación o reemplazo de el/los Asesor/es de Servicio en aquellos casos debidamente justificados y en el plazo que se defina de manera coordinada con **LA SGP PCM**; para garantizar la continuidad de la operación del MAC Express.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

- 5.3 Evaluar, proponer y tramitar ante **LA SGP PCM** la incorporación de entidades al MAC Express, para la prestación de sus servicios digitalizados, parcial o totalmente; previa opinión favorable de **LA SGP PCM**.
- 5.4 Comunicar a **LA SGP PCM**, de manera oportuna e inmediata según sea el caso, las contingencias o incidencias que afecten el funcionamiento regular del MAC Express a su cargo.
- 5.5 Adoptar las acciones necesarias para atender y responder de manera inmediata las incidencias o contingencias que afecten el funcionamiento regular del MAC Express a su cargo, de acuerdo al nivel de gestión de comunicaciones establecido por **LA SGP PCM** y conforme con los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC.
- 5.6 Utilizar la marca MAC para las comunicaciones oficiales que realice con las entidades participantes y como elemento distintivo de la Plataforma MAC para difundir los servicios del MAC Express a su cargo, previa coordinación y autorización de **LA SGP PCM**.
- 5.7 Realizar declaraciones públicas o en medios de comunicación sobre el funcionamiento del MAC Express bajo su administración, previa autorización de **LA SGP PCM**.

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

- 6.1 **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** puede desistirse de continuar con la implementación, operación y mantenimiento del MAC Express por razones debidamente justificadas; conforme a lo establecido en la Directiva N°-2024-PCM/SGP, "Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°-2024-PCM/SGP.

LA ENTIDAD ADMINISTRADORA debe comunicar formalmente a **LA SGP PCM**, su intención de desistimiento, con no menos a treinta (30) días hábiles anteriores a la fecha en la que solicita dejar su condición de entidad administradora o de la fecha de vencimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión.

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

En señal de conformidad, las partes suscriben las presentes Cláusulas de Adhesión a los días del mes de de

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

.....
Titular de la Entidad Administradora



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

FORMATO 3

CLÁUSULAS DE ADHESIÓN N°-20...-PCM/SGP

PARA LA INCORPORACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS A LA PLATAFORMA MAC

Las presentes Cláusulas de Adhesión fijan las condiciones comunes y obligatorias que el/la (*consignar nombre de la entidad participante*) (en adelante, **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**) debe cumplir para su incorporación a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC a cargo de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, **LA SGP PCM**), a fin de que preste sus servicios en dicha plataforma.

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

I. BASE LEGAL

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

- 1.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 1.2 Ley N° 31687, Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.3 Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.4 Decreto Legislativo N° 1447, que modifica el Decreto Legislativo N° 1211 que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.5 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 1.6 Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, y su modificatoria.
- 1.7 Decreto Supremo N° 015-2024-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.
- 1.8 Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

- 1.9 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° -2024-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N°-2024-PCM/SGP, "Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC".

II. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

- 2.1 Las presentes Cláusulas de Adhesión son de cumplimiento obligatorio y automático por **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**. Su vigencia es de plazo indeterminado.
- 2.2 Los Acuerdos de Nivel de Servicio que se deriven de la suscripción de estas Cláusulas de Adhesión establece/n el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC en los que **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** participará; precisándose el/los servicio/s que prestará, entre otros aspectos específicos.

III. OBLIGACIONES GENERALES DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA

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

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

- 4.1 Operar, dar mantenimiento y supervisar el/los canal/es de atención presencial/es a su cargo, conforme a la normatividad que regula el funcionamiento de la Plataforma MAC.
- 4.2 Proveer a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** la infraestructura, materiales e insumos comunes y generales necesarios para la prestación de su/s servicio/s en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC a su cargo; tales como, equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, módulos y mobiliario para las líneas de funcionamiento de las entidades participantes, entre otros; excepto en aquellos casos cuyos servicios requieran de materiales e insumos especializados o con medidas de seguridad específicas, según se coordine con las entidades participantes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

- 4.3 Proveer el soporte tecnológico necesario para la operación de el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC a su cargo, excepto en aquellos casos cuyos servicios requieran de un soporte tecnológico muy especializado o medidas de seguridad específicas, según se coordine con **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.
- 4.4 Supervisar que el/los módulo/s de atención asignado/s a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** sea/n efectivamente utilizado/s por esta en los horarios de atención establecidos por **LA SGP PCM**; caso contrario se reducirá el número de módulos de atención asignados y/o se reasignará a otra entidad participante según la necesidad de servicio.
- 4.5 Efectuar el pago de los importes de los costos y gastos derivados de la operación y mantenimiento de el/los canales de atención presencial/es bajo su administración; así como, supervisar el cumplimiento del abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de los servicios en el/los canal/es de atención presencial/es bajo su administración por parte de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.

V. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE

- 5.1 Brindar el/los servicio/s de su competencia en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC.
- 5.2 Cumplir, en forma oportuna y adecuada, las disposiciones de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC; entre ellas, aquellas relacionadas a recursos involucrados, estándares de servicios, plazos de cumplimiento.
- 5.3 Garantizar el adecuado funcionamiento, disponibilidad, actualización y mantenimiento de las soluciones informáticas que usa en la prestación de su/s servicio/s.
- 5.4 Planificar, suministrar y asegurar el abastecimiento de los materiales e insumos requeridos para la prestación de su/s servicio/s en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, en los casos que estos no sean provistos por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 5.5 Garantizar el financiamiento y abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de el/los servicios a su cargo en el/los canal/es de atención presenciales en los que participe.
- 5.6 Designar a el/la servidor/a civil, con poder de decisión, como responsable de suscribir los Acuerdos de Nivel de Servicio con **LA SGP PCM**; así como de velar, monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de los mismos; en el marco de las disposiciones establecidas por **LA SGP PCM**.
- 5.7 Utilizar la marca MAC para difundir el/los servicio/s que brinda en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC en los que participe, previa coordinación y autorización de **LA SGP PCM**.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

VI. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE

6.1 Asignación y asistencia de Asesores de Servicio

- a. Proveer el número de Asesores de Servicio, de acuerdo al perfil requerido, para la atención de los módulos asignados en los horarios de atención establecidos por **LA SGP PCM**, en función de la evolución de la oferta y demanda de cada servicio, en cada canal de atención de la Plataforma MAC, y conforme a lo que se establezca en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.
- b. Realizar las acciones pertinentes para el destaque, rotación o reemplazo de los Asesores de Servicio en aquellos casos debidamente justificados y en el plazo que se defina de manera coordinada con **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**; para garantizar la continuidad de el/los servicio/s.
- c. Garantizar el cumplimiento del horario de atención por parte de los Asesores de Servicio asignados en cada canal de atención presencial de la Plataforma MAC. Los Asesores de Servicio de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** deben registrar su asistencia (ingreso y salida) en los mecanismos de control de asistencia que disponga **LA SGP PCM**. La información de las asistencias de los Asesores de Servicio será brindada a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** para conocimiento y acciones pertinentes.

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

Ocupar el número total de los módulos de atención asignados, garantizando operación durante los horarios de atención establecidos por **LA SGP PCM**; de acuerdo con lo que se establezca en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.

6.3 Atención de incidencias

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

VII. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA VIGENCIA DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

- 7.1 El incumplimiento reiterado e injustificado de las obligaciones asumidas en las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, puede conllevar a la terminación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

anticipada de la condición de entidad participante o de la prestación de uno o más servicios en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, conforme a lo establecido en la Directiva N°-2024-PCM/SGP, “Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC”, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°-2024-PCM/SGP.

- 7.2 La eficacia de la decisión de terminación anticipada se difiere por un plazo de treinta (30) días calendario posteriores, contados desde el día siguiente de recibida la misma por **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**, a fin de que se adopten las medidas necesarias para que las personas naturales o jurídicas no se vean afectadas con la provisión de el/los servicio/s.
- 7.3 Asimismo, **LA SGP PCM** comunica las razones de la terminación anticipada al Órgano de Control Institucional de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.

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

Lima, de de 202...

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

FORMATO 4

CLÁUSULAS DE ADHESIÓN N°-20...-PCM/SGP

PARA LA INCORPORACIÓN DE ENTIDADES PRIVADAS A LA PLATAFORMA MAC

Las presentes Cláusulas de Adhesión fijan las condiciones comunes y obligatorias que el/la (consignar nombre de la entidad participante) (en adelante, **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**); representada por (consignar el nombre y apellidos del representante legal), identificado/a con DNI N° (consignar número de DNI), facultado según poder inscrito en (consignar número de asiento y número de la partida electrónica correspondiente); debe cumplir para su incorporación a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC a cargo de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (en adelante, **LA SGP PCM**), a fin de que preste sus servicios en dicha plataforma.

I. BASE LEGAL

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

- 1.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 1.2 Ley N° 31687, Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.3 Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.4 Decreto Legislativo N° 1447, que modifica el Decreto Legislativo N° 1211 que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.5 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 1.6 Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, y sus modificatorias.
- 1.7 Decreto Supremo N° 015-2024-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.
- 1.8 Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

- 1.9 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°-2024-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N°-2024-PCM/SGP, "Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC".

II. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

- 2.1 Las presentes Cláusulas de Adhesión son de cumplimiento obligatorio por **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**. Su vigencia es de tres (3) años, con renovación automática por el mismo plazo.
- 2.2 Los Acuerdos de Nivel de Servicio que se deriven de la suscripción de estas Cláusulas de Adhesión establece/n el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC en los que **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** participará; precisándose el/los servicio/s que prestará, entre otros aspectos específicos.
- 2.3 En caso **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**, no desee continuar con su participación en uno o más servicios o en uno o más canales de atención de la Plataforma MAC, debe comunicar su decisión motivada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros con no menos de treinta (30) días hábiles de anticipación antes de la fecha de vencimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión o de la fecha esperada de retiro.

III. OBLIGACIONES GENERALES DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA

- 3.1 Supervisar y evaluar a nivel nacional el funcionamiento de el/los canales de atención presencial/es de la Plataforma MAC que están bajo su administración directa, así como de aquellos cuya administración ha delegado en otra entidad.
- 3.2 Suscribir las Cláusulas de Adhesión, Acuerdos de Nivel de Servicio u otros instrumentos, según corresponda, con **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.
- 3.3 Supervisar y evaluar el cumplimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, por parte de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.

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

- 4.1 Operar, dar mantenimiento y supervisar a el/los canal/es de atención presencial/es a su cargo, conforme a la normatividad que regula el funcionamiento de la Plataforma MAC.
- 4.2 Proveer a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** la infraestructura, materiales e insumos comunes y generales necesarios para la prestación de su/s servicio/s en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC a su cargo; tales como, equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, módulos y mobiliario para las líneas de funcionamiento de las entidades participantes, entre otros; excepto en aquellos casos cuyos servicios requieran de materiales e insumos especializados o con medidas de seguridad específicas, según se coordine con las entidades participantes.
- 4.3 Proveer el soporte tecnológico necesario para el funcionamiento de el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC a su cargo, excepto en aquellos casos cuyos servicios requieran de un soporte



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

tecnológico muy especializado o medidas de seguridad específicas, según se coordine con **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.

- 4.4 Supervisar que el/los módulo/s de atención asignado/s a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** sea/n efectivamente utilizado/s por esta en los horarios de atención establecidos por **LA SGP PCM**; caso contrario se reducirá el número de módulos de atención asignados y/o se reasignará a otra entidad participante según la necesidad de servicio.
- 4.5 Efectuar el pago de los importes de los costos y gastos derivados de la operación y mantenimiento de el/los canales de atención presencial/es bajo su administración; así como, supervisar el cumplimiento del abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de los servicios en el/los canal/es de atención presencial/es bajo su administración por parte de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**.

V. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE

- 5.1 Brindar el/los servicio/s de su competencia en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC.
- 5.2 Cumplir, en forma oportuna y adecuada, con las disposiciones de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC; entre ellas, aquellas relacionadas a recursos involucrados, estándares de servicios, plazos de cumplimiento.
- 5.3 Garantizar el adecuado funcionamiento, disponibilidad, actualización y mantenimiento de las soluciones informáticas que usa en la prestación de su/s servicio/s.
- 5.4 Planificar, suministrar y asegurar el abastecimiento de los materiales e insumos requeridos para la prestación de su/s servicio/s en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, en los casos que estos no sean provistos por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 5.5 Garantizar el financiamiento y abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de el/los servicios a su cargo en el/los canal/es de atención presenciales en los que participe.
- 5.6 Designar al representante, con poder de decisión, como responsable de suscribir los Acuerdos de Nivel de Servicio con **LA SGP PCM**; así como de velar, monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de los mismos; en el marco de las disposiciones establecidas por **LA SGP PCM**.
- 5.7 Utilizar la marca MAC para difundir el/los servicio/s que brinda en el/los canal/es de atención presencial/es de la Plataforma MAC en los que participe, previa coordinación y autorización de **LA SGP PCM**.
- 5.8 Atender los requerimientos de información de **LA SGP PCM** de manera oportuna y en observancia de los plazos que se establezcan para tales fines.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

VI. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE

6.1 Asignación y asistencia de Asesores de Servicio

- a. Proveer el número de Asesores de Servicio, de acuerdo al perfil requerido, para la atención de los módulos asignados en los horarios de atención establecidos por **LA SGP PCM**, en función de la evolución de la oferta y demanda de cada servicio, en cada canal de atención de la Plataforma MAC, y conforme a lo que se establezca en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.
- b. Realizar las acciones pertinentes para el destaque, rotación o reemplazo de los Asesores de Servicio en aquellos casos debidamente justificados y en el plazo que se defina de manera coordinada con **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**; para garantizar la continuidad de el/los servicio/s.
- c. Garantizar el cumplimiento del horario de atención por parte de los Asesores de Servicio asignados en cada canal de atención presencial de la Plataforma MAC. Los Asesores de Servicio de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** deben registrar su asistencia (ingreso y salida) en los mecanismos de control de asistencia que disponga **LA SGP PCM**. La información de las asistencias de los Asesores de Servicio será brindada a **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** para conocimiento y acciones pertinentes.

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

Ocupar el número total de los módulos de atención asignados, garantizando operación durante los horarios de atención establecidos por **LA SGP PCM**, de acuerdo con lo que se establezca en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.

6.3 Atención de incidencias

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

VII. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA VIGENCIA O NO RENOVACIÓN DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

- 7.1 El incumplimiento reiterado e injustificado de las obligaciones asumidas en las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, puede conllevar a la no renovación de las presentes Cláusulas de Adhesión o la terminación anticipada de la condición de entidad participante o de la prestación de uno o más servicios en el/los canal/es de atención de la Plataforma MAC, conforme a lo establecido en la Directiva N°-2024-PCM/SGP, “Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC”, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°-2024-PCM/SGP.

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

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

En señal de conformidad, las partes suscriben las presentes Cláusulas de Adhesión a los días del mes de de

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

.....
Representante legal
Entidad participante



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

FORMATO 5

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO N°-PCM/SGP

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

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

Este Acuerdo de Nivel de Servicio establece los términos y condiciones a las que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, debidamente representada por el/la señor/a (consignar nombre y apellidos del representante); identificado(a) con DNI N° (consignar número de DNI), según (consignar documento de designación); se sujet a en el ámbito de la delegación efectuada.

El Acuerdo de Nivel de Servicio entra en vigencia el mismo d a de su suscripción por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** y **LA SGP PCM**. Se renueva anualmente de manera automática desde la fecha de su primera suscripción. Cualquier cambio o modificación tiene que ser aprobado por **LA SGP PCM** y **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, conllevando a la firma de un nuevo ANS.

ASPECTOS ESPECÍFICOS: *(El contenido de esta sección puede ser modificado por LA SGP PCM según el objeto de delegación y según lo coordinado entre LA SGP PCM y LA ENTIDAD ADMINISTRADORA, en base a los requerimientos de la Plataforma MAC)*

1. Horario de atención del Centro MAC

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

2. Dotación de personal del Centro MAC

De acuerdo con el Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centro MAC vigente¹, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe cumplir con la siguiente dotación de personal:

¹ Aprobado por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 003-2023-PCM/SGP o norma que la sustituya.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

Perfiles	Cantidad
Coordinador	
Supervisor	
Especialista TIC	
Asesor MAC Express	
Orientador	
Total de personal	

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

3. Gestión de Comunicaciones

La prestación de el/los servicio/s que se brindan en el/los canal/es de atención delegado/s puede estar sujeta a incidencias que comprometan el adecuado funcionamiento de el/los canal/es de atención o puedan dañar su imagen. Siendo ello así, se han determinado niveles de comunicación que permitan adoptar acciones inmediatas para la solución de incidencias. Por cada nivel de comunicación corresponde que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** designe a diferentes servidores civiles con quienes se escalarán y comunicarán las incidencias que pudieran surgir.

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

Nivel de escalamiento	Nombres completos del Servidor identificado	Datos de contacto
Nivel I En este nivel, si surge alguna incidencia, LA SGP PCM se pondrá en contacto inmediatamente con las personas designadas por la entidad administradora. <i>Se sugiere consignar los datos de la persona de la entidad administradora que está a cargo de la coordinación del Centro MAC de manera directa; así como los datos de la persona designada a cargo de las tecnologías de la información de la entidad administradora (TI).</i>	Contacto de servidor/es civil/es: <i>-Consignar nombres y apellidos de la persona designada.</i> <i>-Consignar nombres y apellidos de la persona designada (TI).</i>	Teléfono: Correo electrónico: Cargo: Órgano/unidad orgánica: Teléfono: Correo electrónico: Cargo: Órgano/unidad orgánica:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

Nivel de escalamiento	Nombres completos del Servidor identificado	Datos de contacto
<p>Nivel II De no resolverse la incidencia a nivel del contacto anterior, LA SGP PCM se comunicará inmediatamente con la persona designada por la entidad administradora para el Nivel II.</p> <p><u>Se sugiere consignar los datos de la persona que suscribe el presente ANS o a quien se designe para la supervisión de la operación del Centro MAC delegado.</u></p>	<p>Contacto de servidor/es civil/es:</p> <p><u>-Consignar nombres y apellidos de la persona designada.</u></p>	<p>Teléfono: Correo electrónico: Cargo: Órgano/unidad orgánica:</p>

4. Nivel de Cumplimiento de indicadores

LA ENTIDAD ADMINISTRADORA garantiza la continuidad y disponibilidad de recursos físicos, recursos tecnológicos, infraestructura y/o servicios necesarios para el correcto funcionamiento y operación del **Centro MAC** ([“consignar nombre del Centro MAC”](#)). Para lo cual, debe cumplir con las siguientes metas, durante el plazo de vigencia del presente ANS:

Nº	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta ²
1	Porcentaje de asistencia del personal de la entidad administradora ³	Número de días asistido *100 / Número total de días operativos del Centro MAC	
2	Porcentaje de puntualidad ⁴	Número de días presentes 15 minutos antes de la apertura de los Centros MAC *100 / Número de días asistidos	
3	Porcentaje de observaciones subsanadas por la entidad administradora ⁵	Número de observaciones subsanadas *100 / Número de observaciones formuladas y/o realizadas	
4	Porcentaje de interrupciones en las operaciones de servicio por causas atribuibles a la entidad administradora	Número de Interrupciones resueltas dentro del plazo establecido por LA SGP PCM *100 / Número total de interrupciones	

² Consignar la meta determinada por **LA SGP PCM**, del periodo correspondiente.

³ **Asistencia del personal:** Presencia del personal de la entidad administradora en el Centro MAC.

⁴ **Puntualidad:** Presencia del personal de la entidad administradora 15 minutos antes de la apertura del Centro MAC.

⁵ **Observaciones:** Falta de cumplimiento de algún compromiso contemplado en el ANS o que afecte la calidad del servicio en el Centro MAC.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

Nº	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta ²
	que han sido resueltas dentro del plazo establecido ⁶		
5	Porcentaje de reclamos a la entidad administradora originados en el Centro MAC delegado, respondidos dentro del plazo legal ⁷	Número de reclamos respondidos en el plazo legal *100 / Número total de reclamos a la entidad administradora originados en el Centro MAC	

5. Seguimiento y evaluación del cumplimiento del ANS

LA SGP PCM realiza el seguimiento permanente y evalúa, de manera anual o cuando lo considere oportuno, el cumplimiento de los compromisos descritos en este Acuerdo de Nivel de Servicio.

En señal de conformidad, las partes suscriben el presente Acuerdo de Nivel de Servicio a los días del mes de de

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

.....
Representante de
la entidad administradora

⁶ **Interrupciones en las operaciones del servicio:** Constituye una suspensión del servicio en los Centros MAC debido a alguna incidencia, atribuible a la entidad administradora. La suspensión del servicio puede ser de minutos, horas o días. Para fines del indicador se consideran únicamente los acontecimientos que suspendieron la posibilidad de brindar el servicio en los Centros MAC, relacionados con temas de software o hardware de la entidad administradora.

⁷ **Reclamo a la entidad administradora:** Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad administradora que lo atendió o le prestó un servicio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

FORMATO 6

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO N°-20...- PCM/SGP

PARA LA DELEGACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL MAC EXPRESS DE LA PLATAFORMA MAC

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

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

El Acuerdo de Nivel de Servicio entra en vigencia el mismo día de su suscripción por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** y **LA SGP PCM**. Se renueva anualmente de manera automática desde la fecha de su primera suscripción. Cualquier cambio o modificación tiene que ser aprobado por **LA SGP PCM** y **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, conllevando a la firma de un nuevo ANS.

ASPECTOS ESPECÍFICOS:

1. Horario de atención del Centro MAC Express

- 1.1 **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe brindar los servicios del MAC Express (consignar el nombre del MAC Express), en el horario de atención establecido para su plataforma de atención.
- 1.2 **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe supervisar el cumplimiento del horario de ingreso y salida del personal asignado al MAC Express (consignar el nombre del MAC Express), así como, garantizar las condiciones para el ingreso, permanencia y salida del personal.

2. Módulos de atención del MAC Express

El número de módulos que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe proveer para el funcionamiento del MAC Express en su plataforma de atención y horario de atención, es el siguiente:

Canal de atención mixto	Días(*)	Nº de módulos asignados(**)
<u>(consignar nombre del MAC Express XXXXX)</u>		

(*) Según el horario de atención de su plataforma de atención.

(**) En cada módulo de atención, se debe asegurar la presencia de un Asesor de Servicio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

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

3. Gestión de Comunicaciones

La prestación de los servicios que se brindan en el canal de atención mixto delegado puede estar sujeta a incidencias que comprometan el adecuado funcionamiento del mismo o puedan dañar su imagen. Siendo ello así, se han determinado niveles de comunicación que permitan adoptar acciones inmediatas para la solución de incidencias. Por cada nivel de comunicación corresponde que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** designe a diferentes servidores civiles con quienes se escalarán y comunicarán las incidencias que pudieran surgir.

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

Nivel de escalamiento	Nombres completos del Servidor identificado	Datos de contacto
Nivel I En este nivel, si surge alguna incidencia, LA SGP PCM se pondrá en contacto inmediatamente con las personas designadas por la entidad administradora. <i>Se sugiere consignar los datos de la persona que está a cargo de la prestación de los servicios MAC Express; así como de la persona a cargo de las tecnologías de la información de la entidad administradora (TI)</i>	Contacto de servidor/es civil/es: <i>-Consignar nombres y apellidos de la persona designada.</i> <i>-Consignar nombres y apellidos de la persona designada (TI)</i>	Teléfono: Correo electrónico: Cargo: Órgano/unidad orgánica: Teléfono: Correo electrónico: Cargo: Órgano/unidad orgánica:
Nivel II De no resolverse la incidencia a nivel del contacto anterior, LA SGP PCM se comunicará inmediatamente con la persona designada por la entidad para el Nivel II. <i>Se sugiere consignar los datos de la persona que suscribe el presente ANS o a quien se designe para la supervisión de la operación del MAC Express delegado.</i>	Contacto de Incidencias Generales: <i>-Consignar nombres y apellidos de la persona designada.</i>	Teléfono: Correo electrónico: Cargo: Órgano/unidad orgánica:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

4. Plazo de implementación del MAC Express

El plazo de implementación del MAC Express (*consignar el nombre del MAC Express*), delegado a **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, es el siguiente:

Canal de atención mixto	Plazo
<i>(consignar nombre del MAC Express)</i>	<i>(Por ejemplo, consignar 30 días calendario máximo, el plazo no debe superar aquel comunicado por LA SGP PCM)</i>

5. Nivel de cumplimiento por indicador

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

Nº	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta ⁸
1	Porcentaje de observaciones subsanadas por la entidad administradora ⁹	Número de observaciones subsanadas *100 / Número de observaciones registradas	
2	Porcentaje de reclamos a la entidad administradora originados en los MAC Express respondidos dentro del plazo legal ¹⁰	Número de reclamos respondidos en el plazo legal *100 / Número total de reclamos a la entidad administradora originada en el MAC Express	

⁸ Consignar la meta determinada por **LA SGP PCM**, del periodo correspondiente.

⁹ **Observaciones:** Falta de cumplimiento de algún compromiso contemplado en el ANS o que afecte la calidad del servicio en el MAC Express.

¹⁰ **Reclamo a la entidad administradora:** Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad administradora que lo atendió o le prestó un servicio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios

6. Evaluación del cumplimiento del ANS

LA SGP PCM realiza el seguimiento permanente y evalúa, de manera anual o cuando lo considere oportuno, el cumplimiento de los compromisos descritos en este Acuerdo de Nivel de Servicio.

En señal de conformidad, las partes suscriben el presente Acuerdo de Nivel de Servicio a los días del mes de de

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

.....
**Representante de
la entidad administrad**

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Subsecretaría de Calidad de
servicios**FORMATO 7¹¹****ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO N°-SGP/PCM****PARA LA PARTICIPACIÓN EN LOS CENTROS DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA
PLATAFORMA MAC**

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

Este Acuerdo de Nivel de Servicio entra en vigencia el mismo d a de su suscripción por **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** y **LA SGP PCM**. Se renueva anualmente de manera automática desde la fecha de su primera suscripción. Cualquier cambio o modificación tiene que ser aprobado por **LA SGP PCM** y **LA ENTIDAD PARTICIPANTE**, conllevando a la firma de un nuevo ANS.

ASPECTOS ESPECÍFICOS:**1. Canales de atención presenciales**

Nº	Canal de atención presencial	Administrador por:
<u>1</u>	<u>(consignar relación de Centros MAC, según corresponda)</u>	<u>(consignar si fuese: Presidencia del Consejo de Ministros, Gobiernos regionales, Municipalidades u otros)</u>
<u>2</u>		
<u>3</u>		
<u>4</u>		
<u>5</u>		
<u>6</u>		
<u>7</u>		
<u>8</u>		
<u>9</u>		
.....		

2. Servicios por canales de atención presenciales

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

¹¹ Este formato puede aplicar tambi e a las entidades privadas. Su contenido puede ser modificado seg n lo establezca LA SGP PCM.

(*) **Tipo de servicio:**

Tipo de Trámite

1. **Humito**

¹² La denominación del servicio debe corresponder a aquella consignada en el TUPA de la entidad participante; según sea el caso.

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

Servicio delegado o encargado	Tipo de prestación: DC/EG (*)	Número de Resolución del titular de la entidad ¹³	Plazo de la delegación de competencias o encargo de gestión
Servicio 1.....			
Servicio 2.....			

(*) **Tipo de prestación:**

DC: Delegación de competencia
EG: Encargo de gestión

3. Módulos asignados por canales de atención presenciales

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

Canal de atención presencial(*)	Nº de módulos asignados(**)
(consignar Centro MAC)	
.....	

(*) La atención de los Centros MAC puede brindarse en turnos, dentro de los horarios de atención establecidos por la **SGP PCM**, a fin de asegurar la ocupabilidad del módulo asignado sin interrupción alguna.

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

- **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** provee el personal (Asesor de Servicio) bajo cualquier modalidad de contratación o servicio de tercerización, que se requiere en cada Centro MAC para la atención de los módulos asignados. En los casos de servicios de tercerización, **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** mantiene su responsabilidad frente a la entidad administradora del Centro MAC por el cumplimiento de las disposiciones que regulan el funcionamiento de la Plataforma MAC.

4. Gestión de Comunicaciones

La prestación de el/los servicio/s de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** puede estar sujeta a incidencias que comprometan el adecuado funcionamiento de el/los canal/es de atención. Siendo ello así, se han determinado niveles de comunicación que permitan adoptar acciones inmediatas para la solución de incidencias. Por cada nivel de comunicación corresponde que **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** designe a diferentes servidores civiles con quienes se escalarán y comunicarán las incidencias que pudieran surgir.

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

¹³ Las resoluciones de delegación de competencias o encargo de gestión forman parte integrante del presente Acuerdo de Nivel de Servicio como anexos.

Nivel de Escalamiento	Nombres completos del Servidor identificado	Datos de contacto
<p>Nivel I: En este nivel, si surge alguna incidencia, el Coordinador de cada Centro MAC es quien se pondrá en contacto inmediatamente con las personas designadas por la entidad participante, según corresponda.</p> <p><u>Se sugiere consignar los datos de la persona que supervisa la prestación de servicios de la entidad participante en el/los Centro/s MAC; así como, de la persona que esté a cargo de las tecnologías de la información de la entidad participante (TI).</u></p>	<p>A nivel de todos los Centros MAC:</p> <p><u>-Consignar los nombres y apellidos de la persona designada</u></p> <p><u>-Consignar los nombres y apellidos de la persona designada (TI)</u></p>	<p>Teléfono/Celular: Correo electrónico: Cargo: Órgano/unidad orgánica:</p> <p>Teléfono/Celular: Correo electrónico: Cargo: Órgano/unidad orgánica:</p>
<p>Nivel II: De no resolverse la incidencia a nivel del contacto anterior, el equipo de la Subsecretaría de Calidad de Servicios se comunicará inmediatamente con la persona designada por la entidad para el Nivel II.</p> <p><u>Se sugiere consignar los datos de la persona que suscribe el presente ANS o a quien designe.</u></p>	<p>A nivel de todos los Centros MAC:</p> <p><u>-Consignar los nombres y apellidos de la persona designada</u></p>	<p>Teléfono/Celular: Correo electrónico: Cargo: Órgano/unidad orgánica:</p>

5. Plazo de incorporación a la Plataforma MAC

Los plazos de incorporación de **LA ENTIDAD PARTICIPANTE** a los canales de atención de la Plataforma MAC, son los siguientes:

Canal de atención presencial	Plazo de incorporación
<u>(consignar cada Centro MAC)</u>	<u>(consignar por ejm. 90 días calendario máximo, el plazo no debe superar aquel comunicado por LA SGP PCM)</u>

6. Nivel de cumplimiento por indicador

LA ENTIDAD PARTICIPANTE debe cumplir con las siguientes metas durante el plazo de vigencia del presente ANS:

Nº	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta ¹⁴
1	Porcentaje de ocupación de módulos ¹⁵	Suma total (módulo ocupado * días de módulo ocupado) *100 / Total de módulos asignados * días operativo del Centro MAC	
2	Porcentaje de módulos ocupados puntualmente ¹⁶	Suma total (módulo ocupado puntualmente * días con asesores presentes 15 minutos antes de la apertura de los Centros MAC) *100 / Total de módulos ocupados * días operativo en el Centro MAC	
3	Porcentaje de observaciones subsanadas por la entidad participante ¹⁷	Número de observaciones subsanadas / Número de observaciones formuladas y/o realizadas * 100	
4	Porcentaje de interrupciones en las operaciones de servicio por causas atribuibles a la entidad participante que han sido resueltas dentro del plazo establecido ¹⁸	Número de Interrupciones resueltas dentro del plazo determinado por LA SGP PCM *100 / Número total de interrupciones	
5	Porcentaje de casos cuyo tiempo de espera es menor al tiempo máximo de espera establecido en el ANS ¹⁹	(Suma de casos donde el tiempo de espera es menor al tiempo máximo de espera establecido en el ANS) *100 / Número total de atenciones de servicios	
6	Porcentaje de casos cuyo tiempo de atención es menor al tiempo máximo de atención establecido en el ANS ²⁰	(Suma de casos donde el tiempo de atención del servicio es menor al tiempo máximo de atención establecido en el ANS) *100 / Número total de atenciones de servicios	
7	Porcentaje de reclamos a la entidad participante originados en los Centros MAC, respondidos dentro del plazo legal ²¹	Número de reclamos respondidos en el plazo legal *100 / Número total de reclamos realizados a las entidades participantes originados en el Centro MAC	

¹⁴ Consignar la meta determinada por LA SGP PCM, del periodo correspondiente.

¹⁵**Módulo ocupado:** Módulo asignado con presencia de asesores(as) de servicio de la entidad participante.

¹⁶**Módulo ocupado puntualmente:** Cuando el módulo asignado a la entidad participante se encuentra ocupado 15 minutos antes del inicio de atención al público del Centro MAC.

¹⁷**Observaciones:** Falta de cumplimiento de algún compromiso contemplado en el ANS o que afecte la calidad del servicio en el Centro MAC.

¹⁸**Interrupciones en las operaciones del servicio:** Constituye una suspensión del servicio debido a alguna incidencia, atribuible a la entidad participante. La suspensión del servicio puede ser de minutos, horas o días. Para fines del indicador se consideran únicamente los acontecimientos que suspendieron la posibilidad de brindar el servicio, relacionados con temas de software o hardware de la entidad participante.

¹⁹**Tiempo de espera:** Tiempo desde la entrega del ticket de atención a la persona hasta el llamado para que pase al módulo de atención.

²⁰**Tiempo de atención:** Tiempo desde que la persona está en el módulo de atención hasta el fin de su trámite o servicio.

²¹**Reclamo a la entidad participante:** Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad participante que lo atendió o le prestó un servicio.

7. Evaluación del cumplimiento del ANS

LA SGP PCM realiza el seguimiento permanente y evalúa, de manera semestral o cuando lo considere oportuno, el cumplimiento de los compromisos descritos en este Acuerdo de Nivel de Servicio.

En señal de conformidad, las partes suscriben el presente Acuerdo de Nivel de Servicio a los días del mes de de

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

.....
**Representante de
la entidad participante**