DOCUMENTO DE POLÍTICA

TOMO VII

PLATAFORMA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO-MAC

AVANCES Y AGENDA FUTURA

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros | Secretaría de Gestión Pública

Con el apoyo de: cooperación alemana DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implementada por giz

BICENTENARIO PERÚ 2021

Editado por
Secretaría de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros
Calle Schell 310 - piso 13, Miraflores.
Lima – Perú

Cuidado de edición
Preciso Agencia de Contenidos
www.preciso.pe
Jirón Ricardo José Aicardi 224, Santiago de Surco, Lima, Perú

1a. edición - agosto 2021

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2021-08405.

La elaboración y publicación de este documento ha sido posible gracias al apoyo de la Cooperación Alemana para el Desarrollo, implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH a través del Programa Buena Gobernanza

INTRODUCCIÓN

La presente publicación, sobre la **Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano-MAC**, forma parte de una serie de ocho (8) documentos de política desarrollados por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros para dar a conocer los avances en las diferentes materias a su cargo, como ente rector de la Modernización de la Gestión Pública.

Uno de los mayores retos que enfrenta la administración pública peruana es llegar hasta los lugares más alejados de nuestro país para brindar servicios de calidad. Este reto fue asumido por la Secretaría de Gestión Pública hace más de 10 años y se fue desarrollando y mejorando en los siguientes años. La expansión de los Centros MAC, el diseño e implementación de los MAC Express y la atención en quechua a través del Aló MAC reflejan ese compromiso.

En este documento se presentan los logros y avances obtenidos de 2016 a 2020 en la expansión de la Plataforma MAC, las dificultades y retos que se han afrontado para su implementación, y los aprendizajes obtenidos en este proceso. Además, presenta la agenda pendiente para seguir acercando servicios de calidad a los ciudadanos.

Finalmente, agradezco a todas las entidades públicas del nivel nacional, regional y local que son socias en este esfuerzo y estoy segura que seguiremos avanzando por el bienestar de todas y todos los peruanos.

Sara Arobes Escobar
Secretaria de Gestión Pública

ANTECEDENTES

EL CAMINO HACIA LA MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

2010

- La estrategia denominada "Mejor Atención al Ciudadano" se incorpora en la Política Nacional de Simplificación Administrativa y su Plan de implementación. Su finalidad era ampliar y optimizar los servicios del Estado para una mejor atención al ciudadano a través de accesos basados en tres canales de atención (presencial, telefónico y digital).

  En el marco de la estrategia, se crea el Centro de Atención Telefónica "Aló MAC"[1] como servicio integrado de atención dirigido a orientar y brindar información a la ciudadanía. Asimismo, en diciembre, se inaugura el primer Centro MAC en Lima norte.

2011

- Se establece que la administración de los centros MAC estará a cargo de la Secretaría de Gestión Pública. Además, se precisan los mecanismos financiar su funcionamiento e incorporar nuevas entidades a la plataforma.
- El primer Centro MAC es reconocido como buena práctica en la categoría de Servicios de Atención al Ciudadano por la ONG Ciudadanos al Día (CAD).

2013

- El modelo de Mejor Atención al Ciudadano se incorpora como parte de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y su Plan de Implementación.

2015

- La OCDE reconoce a los centros MAC como una buena práctica. Sin embargo, recomienda que deben de tener una conducción más estratégica y organizar los servicios en función de "eventos de vida", impulsando una mayor digitalización de trámites y un mayor uso de las TIC.
- Se aprueba el Decreto Legislativo N° 1211 para promover el fortalecimiento e implementación de servicios integrados a través del intercambio de información entre entidades públicas.

[1] *Mediante Decreto Supremo N° 027-2010-PCM*

¿QUÉ ES MAC?

Es una estrategia multicanal que permite ampliar y optimizar los servicios del Estado para una mejor atención a la ciudadanía basada en tres canales.

CANALES DE LA PLATAFORMA MAC

Canal Presencial
- Centros MAC
- MAC Itinerantes

Canal No Presencial
- Aló MAC
- Portal MAC

Canal Mixto
- MAC Express

LOGROS Y AVANCES (2016-2021)

PRINCIPALES LOGROS

CONSOLIDACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PLATAFORMA MAC

La esencia, forma y canales de atención de la Plataforma MAC han ido madurando e institucionalizándose como resultado de un proceso de mejora continua. Desde 2017, se han tomado las siguientes acciones:

- Se asignó a la Secretaría de Gestión Pública (SGP) la rectoría sobre las materias de calidad y atención al ciudadano.
- Se creó, en la SGP, la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, a cargo de la conducción e implementación de esta estrategia de acceso multicanal. Entre sus funciones se incluye la ampliación, operación, coordinación y supervisión de la prestación de servicios en la Plataforma MAC. Tal rol fue fortalecido y precisado en una norma con rango de ley[2].
- Se reguló el rol y las funciones de las entidades administradoras y participantes de la Plataforma MAC[3].

MARCO NORMATIVO SÓLIDO QUE SOPORTA LA PLATAFORMA MAC

A la fecha, existe un marco normativo sólido que regula la naturaleza, canales, diseño, implementación, operación, financiamiento, monitoreo y supervisión de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano.

La Plataforma MAC busca acercar de manera progresiva y estandarizada los servicios públicos al ciudadano, bajo una misma identidad de Estado.

Marco normativo para la Plataforma MAC

Norma	Detalle
Decreto Legislativo N° 1447[4]	▶ Incorpora un capítulo exclusivo sobre la Plataforma MAC en el Decreto Legislativo N° 1211, estableciendo los roles, reglas y financiamiento para su implementación y operación. ▶ Considera a la Plataforma MAC como una modalidad de servicios integrados, calificándola como la única plataforma del Estado que brinda múltiples servicios de información, orientación, atención de trámites, reclamaciones u otros, incluyendo los que resulten de la prestación de servicios por instituciones privadas, a fin de asegurar una atención de calidad a las personas naturales y jurídicas. ▶ Reconoce el liderazgo de la Presidencia del Consejo de Ministros para normar, conducir, administrar y supervisar la Plataforma.
Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, modificado por el Decreto Legislativo 1447	▶ Establece los diversos canales de atención de la Plataforma MAC para acercar de manera progresiva y estandarizada servicios de calidad al ciudadano, bajo una misma identidad de Estado. ▶ Precisa los roles y atribuciones de la SGP, las entidades administradoras, entidades participantes y entidades privadas que forman parte de la Plataforma. ▶ Establece disposiciones operativas para el funcionamiento y financiamiento de la Plataforma, así como sus formas de administración, la incorporación de nuevos servicios, entre otros.

[2] *Art. 12 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211 (Decreto Supremo N° 044-2019-PCM).*
[3] *Disposición reglamentada en los arts. 18, 19 y 20 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por D.S N° 090-2019-PCM.*

[4] *Esta norma modificó el Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas.*

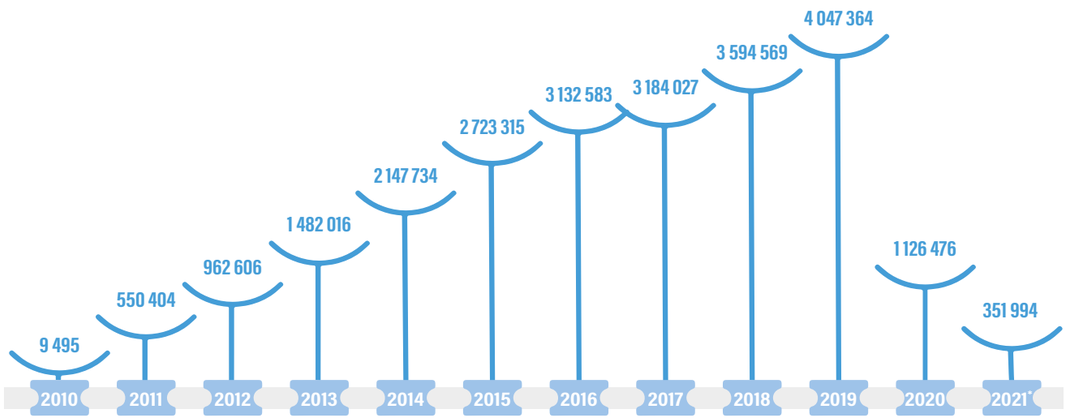
SIETE CENTROS MAC EN OPERACIÓN A NIVEL NACIONAL

Luego de la inauguración del primer Centro MAC en 2010, han entrado en operación seis centros adicionales. Algunos de ellos fueron implementados y administrados por gobiernos regionales y locales como el Callao (Gobierno Regional del Callao), Ventanilla (Municipalidad Distrital de Ventanilla) y Piura (Gobierno Regional de Piura). Este último fue el primer Centro MAC implementado bajo la modalidad de Obras por Impuestos y fue el sustento para incorporar la posibilidad de utilizar este mecanismo en el marco del Decreto Legislativo N.° 1361[5].

Desde 2010, se reportó un crecimiento sostenido en el número de atenciones en los Centros MAC, llegando a realizar más de 4 millones de atenciones en 2019. En 2020, con la emergencia por el COVID-19, se tuvo que suspender su funcionamiento durante seis meses y, luego de su reapertura, limitar el aforo de los locales para mantener el distanciamiento social. Debido a esto, el número de atenciones presenciales se ha reducido considerablemente en los dos últimos años. Para suplir esta brecha de atención, se fortalecieron los canales de atención no presenciales y mixtos.

2010	Centro MAC Lima Norte
2012	Centro MAC Callao
2014	Centro MAC Ventanilla Centro MAC Piura
2017	Centro MAC Lima Este
2018	Centro MAC Arequipa
2020	Centro MAC Lima Sur

Número de atenciones en Centros MAC a nivel nacional 2010-2021



(*) Información al 18 de julio de 2021
Fuente: SGP

[5] *Decreto Legislativo que impulsa el financiamiento y ejecución de proyectos mediante el mecanismo de obras por impuestos.*

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES

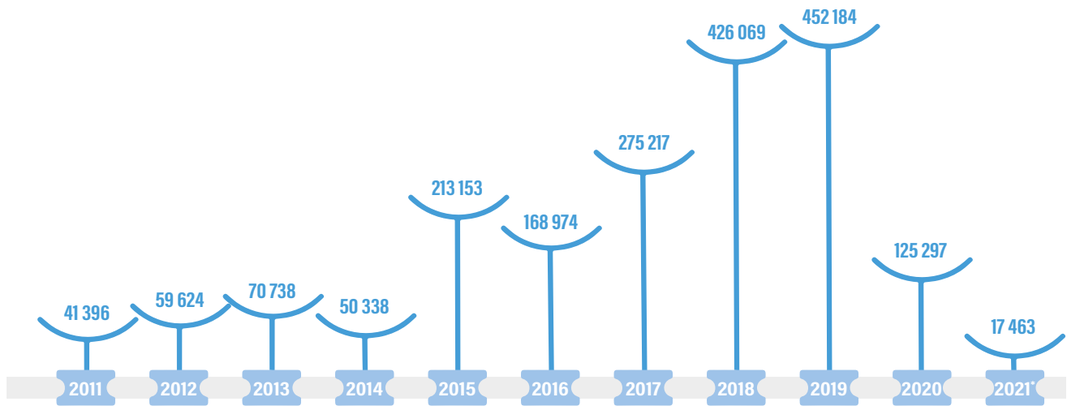
Aló MAC atiende las 24 horas al día, los 365 días del año, tanto en español como en quechua.

Aló MAC

Creado en 2010, Aló MAC es un centro integrado de servicios de atención telefónica a la ciudadanía (contact center) que brinda información sobre requisitos, plazos de atención, derechos de tramitación, entre otros datos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad (contenidos en los TUPA), así como de otros servicios prestados por las entidades de la administración pública. Desde febrero de 2021, también permite realizar los trámites y servicios digitales que están disponibles en el MAC Express.

A raíz de la emergencia por el COVID-19, se habilitó una opción para brindar orientación sobre las medidas adoptadas por el gobierno para evitar la propagación del virus, los niveles de alerta por departamento, la inmovilización social obligatoria, entre otras disposiciones.

Número de atenciones Aló MAC 2011-2021



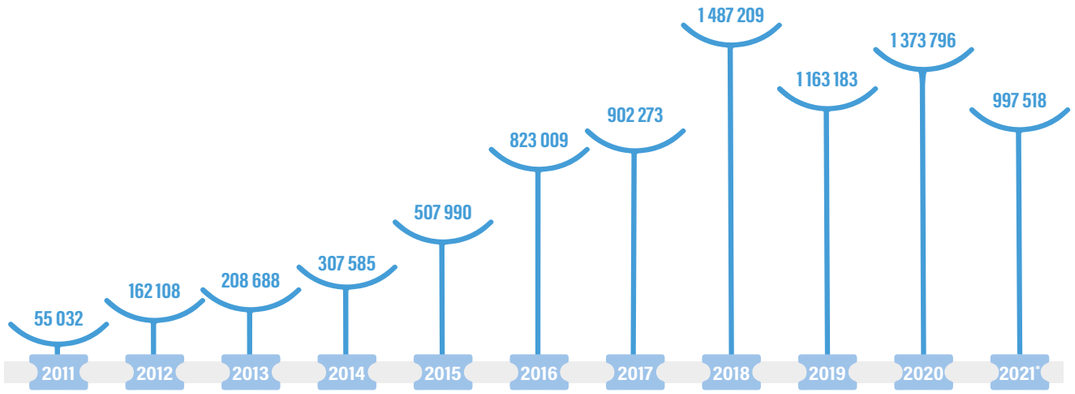
(*) Información al 18 de julio de 2021
Fuente: SGP

Portal MAC

Puesto en funcionamiento en 2011, el Portal MAC es una página web donde puede encontrarse toda la información relacionada a los diversos canales de la Plataforma MAC. A partir de 2016, se incluyen progresivamente medios de atención vía *chat*, correo, redes sociales (*Facebook* y *Twitter*) y formularios web. A través de ellos, se ofrece a los ciudadanos información sobre requisitos, plazos de atención, derechos de tramitación, programación de citas de atención y otros datos de procedimientos administrativos y servicios prestados por las entidades públicas.

Ingresa al Portal MAC en www.mac.pe

Número de atenciones en el Portal MAC, Chat, Correo y Redes Sociales 2011-2021



(*) Información al 18 de julio de 2021
Fuente: SGP

CREACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EXPANSIÓN DEL MAC EXPRESS

El MAC Express es un canal de atención mixto, que permite atender de manera presencial a los ciudadanos que demandan trámites y servicios digitalizados, parcial o totalmente, de diversas entidades públicas. Surge como respuesta ante la dificultad para acercar los servicios del Estado a todos los ciudadanos, en particular a los que se encuentran en los lugares más alejados del país, sin demandar a las entidades públicas costos adicionales en alquileres de locales, servicios o contratación de personal.

Se implementa a través de un aplicativo informático, desarrollado por la Presidencia del Consejo de Ministros, que se instala en un espacio físico existente de una entidad pública. Esta es la encargada de proveer un asesor, el cual es capacitado, en castellano y quechua, por la Secretaría de Gestión Pública, en el uso del aplicativo y los estándares de atención de la Plataforma MAC.

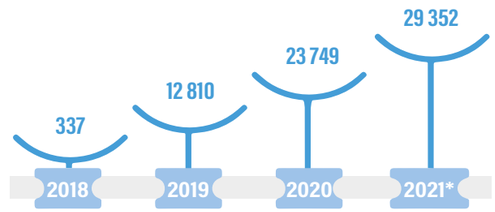
MAC Express

- **54 MAC Express** funcionan a nivel nacional.
- **38 MAC** Express funcionan en embarcaciones de PIAS* y en Tambos.
  - Como el Tambo San Antonio del Estrecho, en la frontera con Colombia.
- **16 regiones** del país cuentan con MAC Express en zonas urbanas y rurales.
- También se ha implementado en los Centros MAC para facilitar al ciudadano otro canal de atención.
- Ofrece más de **36 trámites** y servicios de 15 entidades públicas.
- Atención con enfoque intercultural y **en idioma original.**
- Elimina los elevados gastos de traslados y horas de espera de los ciudadanos.
- El MAC Express es una marca registrada ante INDECOPI.
- En 2021, obtuvo el tercer lugar en el Premio de Buenas Prácticas de Ciudadanos al Día.

(*) *PIAS: Plataformas Itinerantes de Acción Social.*

Fuente: SGP

Número de atenciones en MAC Express



(*) Información al 18 de julio de 2021
Fuente: SGP

Este canal de atención ha sido fundamental para asegurar que los ciudadanos puedan realizar trámites y solicitar servicios durante la emergencia por el COVID-19. Desde marzo de 2020, ha recibido a más del doble de los ciudadanos atendidos pre-pandemia, demostrando así su relevancia y alto potencial de replicabilidad.

PROTOCOLO PARA LA OPERACIÓN DE LOS CENTROS MAC ANTE EL COVID-19

En setiembre de 2020, la Presidencia del Consejo de Ministros publicó el Protocolo para la operación de los Centros MAC ante el COVID-19[6], con el fin de prevenir la transmisión del coronavirus entre el personal y el público. Asimismo, se realizó la capacitación respectiva a todos los asesores de entidades participantes de los Centros MAC. Algunas de las principales medidas incluidas son disminución temporal de horario de atención y aforo, atención previa cita y la implementación de medidas de bioseguridad. El protocolo fue actualizado en marzo de 2021[7] para adecuarlo a las nuevas disposiciones normativas emitidas por el gobierno para el manejo de la emergencia sanitaria.

Cabe destacar que, para la gestión de las citas, se implementó un sistema que permite calcular el aforo diario y asignar horarios de atención más eficientes. Este sistema fue desarrollado por el personal del Centro MAC Arequipa, a través de un software libre y, posteriormente, fue implementado en el resto de Centros MAC.

Mediante una plataforma web amigable e intuitiva, el ciudadano puede reservar su cita en el Centro MAC de su preferencia y atender su duda o solicitud con la Entidad de su interés.

[6] *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2020-PCM/SGP.*
[7] *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2021-PCM/SGP.*

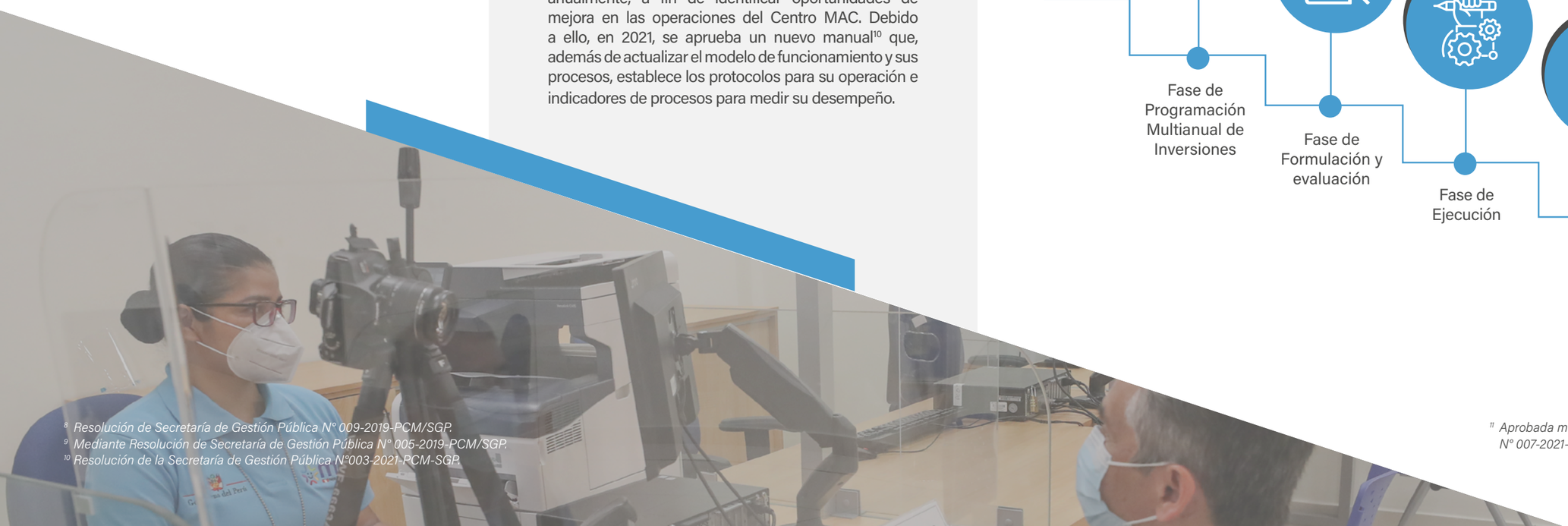
AGILIZACIÓN DE LOS MECANISMOS PARA INCORPORAR MÁS ENTIDADES A LA PLATAFORMA MAC

El primer Centro MAC inició sus operaciones con 17 entidades públicas y privadas. Diez años después, no solo se han mantenido la mayor parte de instituciones inicialmente convocadas, sino que su número se ha incrementado a 28 en los centros MAC y 15 en los MAC Express.

En 2019, con la finalidad de estandarizar y agilizar la incorporación de entidades públicas y privadas a la Plataforma MAC, se establecieron las Cláusulas de Adhesión[8]. Estas son un mecanismo para determinar, de manera clara y precisa, la vigencia y obligaciones que deben cumplir para contar con la condición de entidades administradoras o participantes.

DATO: A través del canal presencial, se ofrecen **255 servicios** entre trámites, orientaciones y otros.

Fuente: SGP



INSTRUMENTOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD EN LA PLATAFORMA MAC

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

En una Plataforma como MAC, donde participan diversas entidades públicas y privadas, mantener el nivel de la calidad del servicio es un reto. Por ello, desde 2019, la SGP promueve la suscripción de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con las entidades administradoras o participantes de la Plataforma MAC. A través de ellos, se establecen los compromisos –en términos de servicios, recursos involucrados, estándares de servicio, plazos de cumplimiento– que estas deben asumir.

Manuales de funcionamiento

Los Centros MAC son un referente de calidad de los servicios brindados por la administración pública. Para lograrlo, ha sido importante contar con instrumentos que orienten su funcionamiento bajo procesos y estándares de calidad.

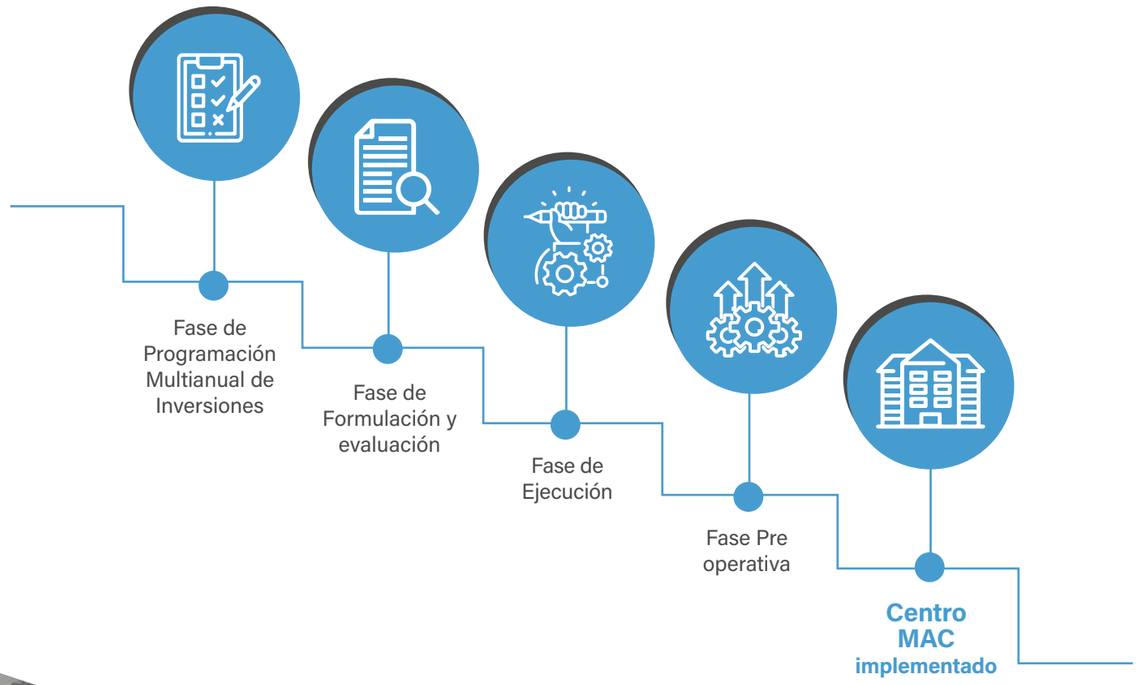
En 2019, sobre la base de la experiencia de años anteriores, se actualiza el Manual de Funcionamiento de los Centros MAC de 2012[9] para establecer el modelo de funcionamiento, así como los procesos y procedimientos básicos que garantizan la calidad de los servicios y la atención que requiere la ciudadanía. Asimismo, se indica que este deberá ser revisado anualmente, a fin de identificar oportunidades de mejora en las operaciones del Centro MAC. Debido a ello, en 2021, se aprueba un nuevo manual[10] que, además de actualizar el modelo de funcionamiento y sus procesos, establece los protocolos para su operación e indicadores de procesos para medir su desempeño.

DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CENTROS MAC

La puesta en marcha de un Centro MAC implica una serie de acciones y procesos administrativos previos que requieren la coordinación con actores públicos y privados de los tres niveles de gobierno. Entre ellos, se incluye la habilitación de la infraestructura; la adquisición de equipos, mobiliario y software; y el fortalecimiento de capacidades del personal.

Sobre la base de la experiencia acumulada y con el apoyo de la Cooperación Alemana implementada por la GIZ, en junio de 2021, la Secretaría de Gestión Pública emitió una directiva para estandarizar las fases, procesos, estándares y criterios técnicos necesarios para asegurar su adecuada implementación[11].

Fases para la Implementación de un Centro MAC



[8] *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2019-PCM/SGP.*
[9] *Mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2019-PCM/SGP.*
[10] *Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N°003-2021-PCM-SGP.*
[11] *Aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2021-PCM/SGP.*

MÓDULO VIRTUAL DE CAPACITACIÓN PARA MAC

Considerando que en la Plataforma MAC converge personal de entidades con diferentes culturas organizacionales y ubicadas a lo largo de todo el Perú, la Secretaría de Gestión Pública ha desarrollado un módulo virtual para capacitar a los servidores que laboran en sus diferentes canales de atención. A través de este, no solo se instruye al personal sobre aspectos operativos, sino también se desarrollan sus habilidades blandas, con la finalidad de que las personas sean atendidas bajo los mismos estándares de calidad y vocación de servicio sin importar el lugar en donde estén.

Esta herramienta ha cobrado especial importancia durante la pandemia por el COVID-19, pues ha permitido capacitar al personal de los nuevos Centros MAC y MAC Express, contribuyendo así a continuar con la estrategia de expansión en un contexto de emergencia.

DATO:

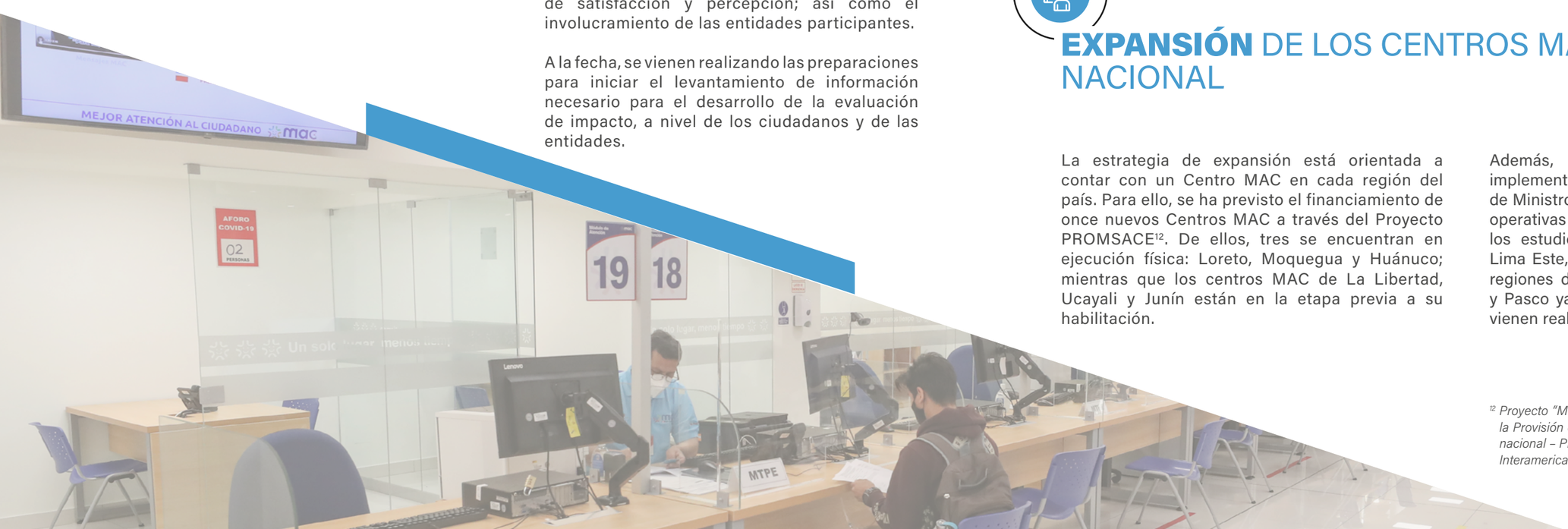
Durante su primera década, la Plataforma MAC ha generado ahorros al ciudadano por más de **S/ 385 millones**, 66% de este monto se logró en los últimos cuatro años.

Fuente: SGP

METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LOS CENTROS MAC

En 2019, con la finalidad de contar con información sobre el efecto de los Centros MAC en la ciudadanía y en las entidades públicas, la SGP elaboró el diseño metodológico de la evaluación de impacto de los Centros MAC. Este busca analizar los beneficios y costos de transacción de los ciudadanos, sus niveles de satisfacción y percepción; así como el involucramiento de las entidades participantes.

A la fecha, se vienen realizando las preparaciones para iniciar el levantamiento de información necesario para el desarrollo de la evaluación de impacto, a nivel de los ciudadanos y de las entidades.



LA PLATAFORMA MAC REFERENTE DE SERVICIOS INTEGRADOS Y SERVICIOS Y ESPACIOS COMPARTIDOS

Otra de las modalidades de servicios integrados, además de la Plataforma MAC, son las ventanillas únicas, que han sido recogidas en el Plan Nacional de Competitividad y Productividad. En este Plan, se propone implementar ventanillas únicas del sector acuícola, agrario y turismo; así como la Ventanilla Única Digital Minero Energética, para lo cual la SGP viene brindando asistencia técnica.

Los servicios integrados, y servicios y espacios compartidos buscan optimizar el uso de los recursos públicos para ampliar y mejorar la atención a la ciudadanía.

En el caso de los servicios y espacios compartidos, el sector responsable ha establecido los supuestos para su implementación, criterios para su identificación, mecanismos y competencias del Ministerio de Economía y Finanzas y la Presidencia del Consejo de Ministros en la materia.

AVANCES

EXPANSIÓN DE LOS CENTROS MAC A NIVEL NACIONAL

La estrategia de expansión está orientada a contar con un Centro MAC en cada región del país. Para ello, se ha previsto el financiamiento de once nuevos Centros MAC a través del Proyecto PROMSACE[12]. De ellos, tres se encuentran en ejecución física: Loreto, Moquegua y Huánuco; mientras que los centros MAC de La Libertad, Ucayali y Junín están en la etapa previa a su habilitación.

Además, otros diez Centros MAC vienen implementándose a través de la Presidencia del Consejo de Ministros. A la fecha, se ha iniciado con las pruebas operativas del Centro MAC Cajamarca; así como con los estudios para identificar potenciales locales en Lima Este, Ayacucho y Apurímac. En los casos de las regiones de Ica, Cusco, Tacna, Áncash, Lambayeque y Pasco ya se ha concluido con dichos estudios y se vienen realizando las gestiones para su ejecución.

[12] *Proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y a las Empresas a nivel nacional – PROMSACE", financiado mediante un préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID.*

PROPUESTA DE CREACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL "PLATAFORMA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO – MAC"

A medida que se va avanzado en la estrategia de expansión de los canales de atención presenciales y mixtos de la Plataforma MAC, existe un incremento significativo en las coordinaciones y procesos operativos que deben llevarse a cabo para su implementación. Esto ha evidenciado la necesidad de contar con un aparato administrativo especializado, que permita la implementación, operación y mantenimiento de los canales de atención de manera oportuna y con estándares de calidad que respondan a las necesidades y expectativas de las personas. Para ello, la SGP ha propuesto la creación del Programa Nacional "Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano", la cual viene siendo evaluada para su aprobación.

La idea del Programa Nacional "Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano" nace con el objetivo de hacer más eficiente la entrega de servicios de calidad a los ciudadanos.

LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COSTOS Y GASTOS COMUNES EN LOS CENTROS MAC

Un tema crítico son los gastos de operación y mantenimiento para la sostenibilidad de los Centros MAC. A lo largo de los años, se ha buscado mecanismos que garanticen su financiamiento y continuidad; sin embargo, con el Decreto Legislativo N° 1211, se dispone que debe realizarse de forma compartida por todas las entidades participantes que brinden sus servicios y trámites a la ciudadanía.

Para ello, la SGP ha desarrollado una propuesta de lineamientos para la distribución de costos y gastos de servicios comunes entre entidades administradoras y participantes de los Centros MAC, que incluye la metodología, criterios y formatos de reporte por cada tipo de bien o servicio necesario para su implementación, operación y mantenimiento. A la fecha, se encuentra en proceso de socialización y revisión con los actores involucrados.

DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA MAC

La diversidad de canales, entidades y servicios involucrados, así como las perspectivas de crecimiento de la Plataforma han generado la necesidad de contar con un sistema de información que facilite su gestión. La SGP, a través del equipo de tecnologías de información de la Plataforma MAC, viene desarrollando el aplicativo que soportaría dicho sistema.

Hitos en la evolución de la Plataforma MAC

2010
- Primer Centro MAC Lima Norte.
- D.S. N° 027-2010-PCM Creación de Aló MAC.
- Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

2011
- D.S. N° 091-2011-PCM Estrategia MAC y sus canales de atención.

2012
- D.S. N° 109-2012-PCM Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública.
- R.S.G.P. N° 004-2012-PCM-SGP Manual del Centro de Mejor Atención al Ciudadano-MAC.

2013
- D.S. N° 004-2013-PCM Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

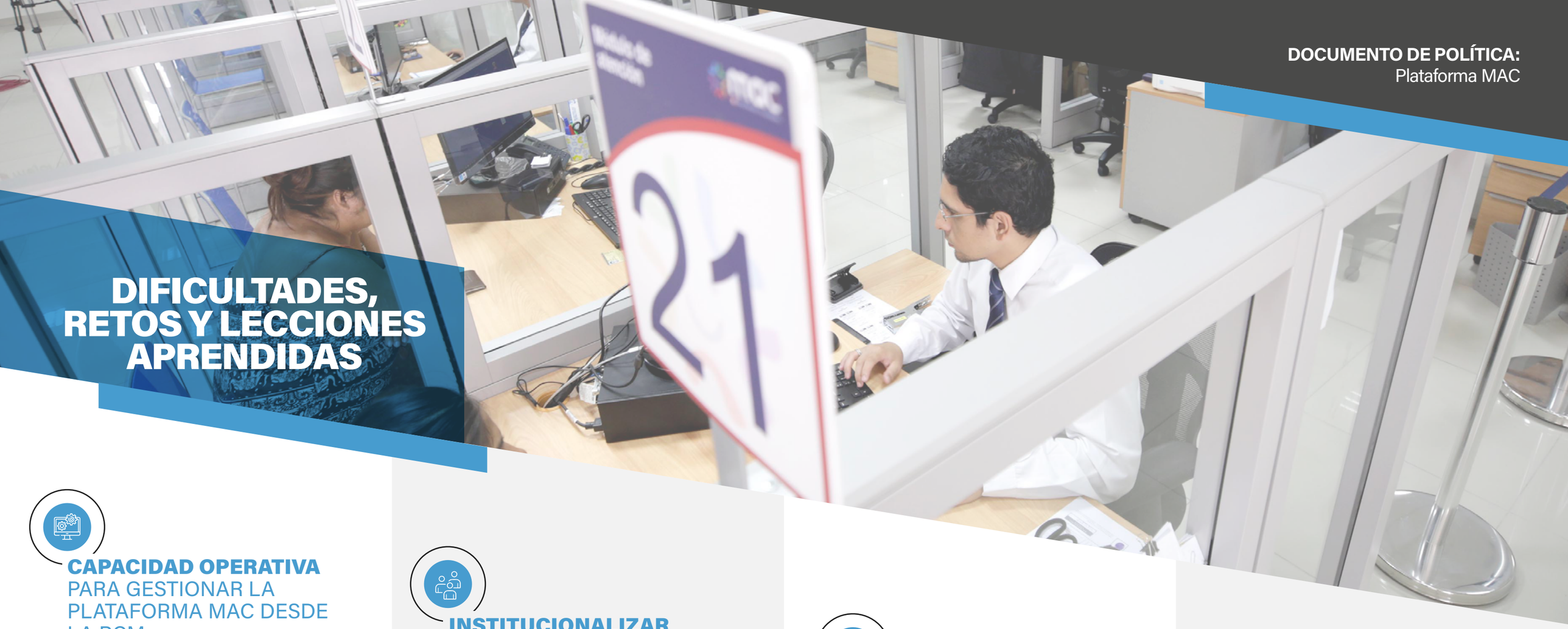
2015
- D.L. N° 1211 Fortalecimiento e Implementación de Servicios Públicos Integrados a través de Ventanillas Únicas.

2018
- Primer MAC Express.
- D.L. N° 1447, modifica D.L. N° 1211.
- D.S. N° 055-2018-PCM Estrategia y sus canales de MAC.

2019
- D.S. N° 044-2019-PCM TUO D.L. N° 1211.
- D.S. N° 090-2019-PCM Reglamento D.L. N° 1211.
- Resolución N° 005-2019-PCM-SGP Manual de Funcionamiento Centros MAC.
- Directiva N° 002-2019-PCM-SGP Disposiciones para funcionamiento MAC.

2020
- Resolución N° 006-2020-PCM-SGP Protocolo para operación de MAC ante COVID-19.

2021
- Resolución N° 002-2021-PCM/SGP – Actualización del Protocolo ante el COVID-19.
- Resolución N° 003-2021-PCM/SGP Manual de Funcionamiento del Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Centro MAC.
- Resolución N° 007-2021-PCM/SGP Directiva para la implementación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - Centros MAC.



DIFICULTADES, RETOS Y LECCIONES APRENDIDAS

CAPACIDAD OPERATIVA PARA GESTIONAR LA PLATAFORMA MAC DESDE LA PCM

Gestionar una plataforma multicanal en expansión, como la Plataforma MAC, demanda una gran capacidad operativa y administrativa, debido al volumen de recursos presupuestales, humanos y tecnológicos que se maneja. A fin de acelerar su implementación a lo largo de todo el territorio, es necesario evaluar otros mecanismos de gestión, tales como la creación de un programa nacional o una unidad ejecutora dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros.

INSTITUCIONALIZAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

A la fecha, más de 400 personas laboran en los Centros MAC, con diferentes esquemas contractuales y diversas culturas organizacionales. Por tanto, existe el reto de institucionalizar, desde la SGP, la gestión de los recursos humanos involucrados en la Plataforma, incluyendo la capacitación constante y el desarrollo de habilidades blandas, de tal manera que se pueda contar con personal altamente motivado que brinde servicios bajo los mismos estándares de calidad.

PROMOVER UNA MAYOR PARTICIPACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS Y LA INCLUSIÓN DE MÁS SERVICIOS

Las Cláusulas de Adhesión y los Acuerdos de Nivel de Servicio han permitido fortalecer la relación con las entidades participantes en la Plataforma MAC. Sin embargo, se tiene el reto de seguir promoviendo e implementado mecanismos para incentivar que estas permanezcan e incrementen gradualmente los servicios que brindan en la plataforma, así como que nuevas entidades públicas se incorporen a la misma.

La Plataforma MAC busca acercar de manera progresiva y estandarizada los servicios públicos al ciudadano, bajo una misma identidad de Estado.

AGENDA PENDIENTE

PROMOVER LA DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SU INCORPORACIÓN A LA PLATAFORMA MAC

El Decreto Legislativo N° 1497 (aprobado en el marco de la emergencia sanitaria) dispone la conversión de procedimientos administrativos para su atención por canales no presenciales. En ese sentido, estos deberían incorporarse a la Plataforma MAC con la finalidad de ampliar la oferta de trámites y servicios para las personas en todo el Perú.

MANUALES DE FUNCIONAMIENTO Y SISTEMA DE CALIDAD DE LOS CANALES MIXTOS Y NO PRESENCIALES

Al igual que se cuenta con un Manual de funcionamiento para el canal de atención presencial, se requiere elaborar los manuales para los demás canales no presenciales y mixtos, los mismos que deben estar desarrollados en el marco del sistema de calidad de la Plataforma.

CONSOLIDAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PLATAFORMA MAC

Considerando los notorios avances realizados, es fundamental desarrollar y consolidar el sistema de gestión de calidad de la Plataforma MAC, que incluya un plan de supervisión para todos sus canales. Asimismo, se debe continuar promoviendo la suscripción Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio por parte de las entidades de los Centros MAC y de las entidades administradoras del MAC Express para asegurar estándares de calidad en la provisión de sus servicios.

REDEFINIR LAS TIPOLOGÍAS DE LOS CENTROS MAC PARA ADECUARLOS A LAS REALIDADES DEL PAÍS

Si bien en el Manual de Funcionamiento de los Centros MAC vigente hay una tipología acerca de estos, basada en criterios como número de personal y atenciones, es necesario desarrollar una tipología de estos canales presenciales que tenga las características geográficas, climáticas, sociales y culturales de las diversas ciudades de nuestro país.

IMPLEMENTAR LA MODALIDAD DE ASESORES MULTIENTIDAD PARA LA PLATAFORMA MAC

Se debe permitir a las entidades administradoras poder contratar asesores de servicios que tengan la capacidad de atender los servicios que brinda más de una entidad pública, lo que haría más eficiente el uso de los recursos públicos. Para ello, es necesario definir el tipo de servicios y/o trámites que podrían delegarse o encargarse a alguna entidad administradora de la Plataforma MAC. Cabe mencionar que existe un marco normativo para ello.

APROVECHAR MEJOR EL SISTEMA ÚNICO DE TRÁMITES PARA LA ATENCIÓN EN ALÓ MAC

Al ser el Sistema Único de Trámites (SUT) el repositorio oficial de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, formulados y aprobados por las entidades de la administración pública, este debe ser la fuente de información usada por los asesores de servicio de Aló MAC para brindar la información que los ciudadanos demandan.

INTEGRAR EL PORTAL MAC A LA PLATAFORMA GOB.PE

La integración del Portal MAC a la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE está dispuesta en el Decreto Legislativo N° 1211. Se trata de una tarea pendiente para facilitar información a los ciudadanos y evitar la duplicidad de esfuerzos entre Secretarías de la PCM.

PROMOVER LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE CANALES DE LA PLATAFORMA MAC A TRAVÉS DEL SECTOR PRIVADO

Se debe continuar promoviendo el uso de diversos mecanismos de financiamiento a través del sector privado como las Asociaciones Público-Privadas, Obras por Impuestos y otros contemplados en la legislación vigente para contribuir a expandir la Plataforma. En la actualidad ya se cuenta con un Centro MAC implementado por Obras por Impuestos, y se tiene prevista la participación del sector privado en la implementación y operación de la Plataforma MAC.

DESARROLLAR E IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN PARA LA PLATAFORMA

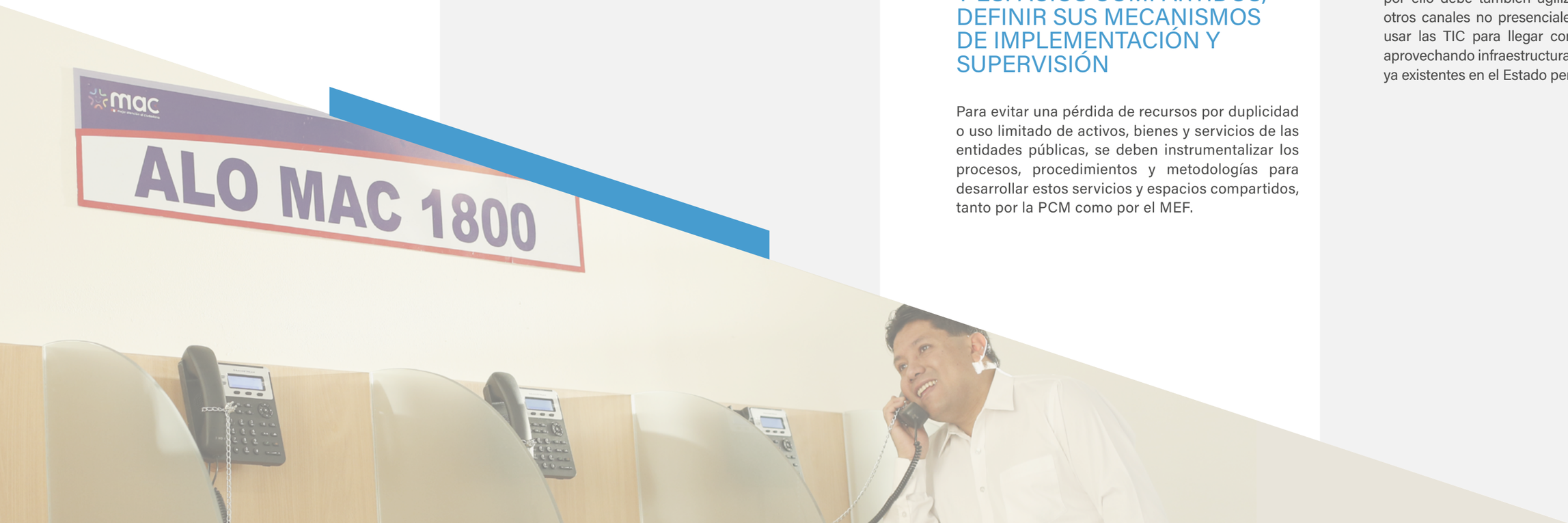
Estudios realizados han demostrado que la demanda creciente de los servicios de la Plataforma MAC ha sido generada por la "publicidad de boca en boca", así como por la alta calidad y conveniencia de sus servicios. De esta manera, se requiere contar con una estrategia de comunicación y difusión para la Plataforma que contribuya a tener un buen uso de los canales y servicios disponibles.

PROMOVER LOS SERVICIOS Y ESPACIOS COMPARTIDOS, DEFINIR SUS MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN Y SUPERVISIÓN

Para evitar una pérdida de recursos por duplicidad o uso limitado de activos, bienes y servicios de las entidades públicas, se deben instrumentalizar los procesos, procedimientos y metodologías para desarrollar estos servicios y espacios compartidos, tanto por la PCM como por el MEF.

PROMOVER DIVERSOS CANALES PARA LLEGAR A LOS LUGARES MÁS ALEJADOS DEL PAÍS

El COVID-19 y otras catástrofes que se podrían suscitar han acelerado la transformación digital de las entidades públicas. La Plataforma MAC, desde su concepción, privilegió el uso intensivo de las tecnologías de comunicación e información; por ello debe también agilizarse el desarrollo de otros canales no presenciales o mixtos, e incluso usar las TIC para llegar con un MAC itinerante, aprovechando infraestructura y activos de servicios ya existentes en el Estado peruano.



PERÚ | Presidencia del Consejo de Ministros | Secretaría de Gestión Pública

Con el apoyo de: cooperación alemana DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implementada por giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

BICENTENARIO PERÚ 2021