



ANEXO

"ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA SOBRE PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES

Yo, identificado con DNI N° , declaro bajo juramento:

a) Cumplir con las obligaciones consignadas en el artículo 3 de la Ley N° 31564 y en el artículo 16 de su Reglamento, esto es:

- Guardar secreto, reserva o confidencialidad de los asuntos o información que, por ley expresa, tengan dicho carácter. Esta obligación se extiende aun cuando el vínculo laboral o contractual con la entidad pública se hubiera extinguido y mientras la información mantenga su carácter de secreta, reservada o confidencial.

- No divulgar ni utilizar información que, sin tener reserva legal expresa, pudiera resultar privilegiada por su contenido relevante, empleándola en su beneficio o de terceros, o en perjuicio o desmedro del Estado o de terceros.

b) Abstenerme de intervenir en los casos que se configure el supuesto de impedimento señalado en el artículo 5 de la Ley N° 31564 y en los artículos 10 y 11 de su Reglamento.

c) No hallarme incurso en ninguno de los impedimentos señalados en los numerales 11.3 y 11.4 del artículo 11 del Reglamento de la Ley N° 31564.

Además, declaro cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 53 y 54 de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, y no encontrarme incurso en los impedimentos a que se refiere el artículo 7 de la Ley N° 31419, Ley que establece disposiciones para garantizar la idoneidad en el acceso y ejercicio de la función pública de funcionarios y directivos de libre designación y remoción.

Suscribo la presente declaración jurada manifestando que la información presentada se sujeta al principio de presunción de veracidad establecido en el numeral 1.7 del artículo IV del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Si lo declarado no se ajusta a lo anteriormente mencionado, me sujeto a lo establecido en el artículo 438 del Código Penal y las demás responsabilidades administrativas, civiles y/o penales que correspondan, conforme al marco legal vigente.

Fecha:

Firma
N° DNI:"

2259474-1

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

**DECRETO SUPREMO
N° 015-2024-PCM**

LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través

de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas, se establece el marco normativo que promueve la integración de los servicios y procedimientos del Estado, bajo las modalidades presenciales y virtuales, a través del diseño, desarrollo e implementación de ventanillas únicas, facilitando el comercio, el desarrollo productivo y eliminando las regulaciones excesivas;

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

Que, el artículo 3B del Decreto Legislativo N° 1211, señala entre otros aspectos que, constituyen servicios integrados aquellos servicios que se brindan por más de una entidad pública, a través de un único punto de contacto y que pueden articularse a través de cadenas de trámites y eventos de vida, con la finalidad de facilitar y mejorar el acceso, articulación y la calidad de los servicios que brinda el Estado a las personas naturales y jurídicas; asimismo, precisa que las entidades públicas aseguran a las personas naturales y jurídicas, el acceso a éstos a través de medios presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda. Los servicios integrados comprenden las modalidades de: a) Ventanilla Única; y, b) Plataforma Única del Estado "Mejor Atención al Ciudadano - MAC", pudiéndose incorporar otras modalidades de servicios integrados en el reglamento de la mencionada norma;

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 6-A del Decreto Legislativo N° 1211, la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (Plataforma MAC), es la única plataforma del Estado que, a través de accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos, brinda múltiples servicios de información, orientación, atención de trámites, reclamaciones u otros servicios del Estado, incluyendo los que resulten de la prestación de servicios por instituciones privadas, según corresponda, a fin de asegurar una atención de calidad a las personas naturales y jurídicas. Los servicios y trámites incorporados en la Plataforma MAC tienen principalmente la condición de servicios integrados, sin perjuicio de lo cual podrán incluirse servicios y trámites independientes o no integrados;

Que, con Decreto Supremo N° 090-2019-PCM se 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, el cual tiene por objeto establecer las disposiciones reglamentarias que definan las funciones de las entidades, desarrollar las etapas, procedimientos y otros aspectos vinculados con la implementación, operación y financiamiento de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos, a fin de mejorar la eficiencia, productividad y la calidad de los servicios brindados a las personas naturales y jurídicas, tomando en consideración sus particularidades socioculturales;

Que, a través de la 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, se modifica el literal b) del numeral 6B.1 y el numeral 6B.3 del artículo 6B, así como, el artículo 6C del Decreto Legislativo N° 1211, con la finalidad de garantizar la operación y sostenibilidad de los canales de atención de la Plataforma MAC;

Que, de acuerdo al literal b) del numeral 6B.1 del artículo 6B modificado por la Ley N° 31687, las entidades públicas no conformantes del Poder Ejecutivo están obligadas a participar en la Plataforma MAC conforme lo determine la Presidencia del Consejo de Ministros en virtud a criterios de demanda, impacto social, accesibilidad y cercanía, pertenencia a una cadena de trámites o evento de vida, entre otros; lo que implica que, al igual que las entidades públicas del Poder Ejecutivo, deben sujetarse de manera automática a las disposiciones que

regulan el funcionamiento de dicha plataforma; asimismo, el segundo párrafo del artículo 6C modificado por la Ley N° 31687 estipula que los costos y gastos de la operación y mantenimiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC) son asumidos únicamente por las entidades administradoras (cogestión) de dicho canal de atención presencial de la Plataforma MAC, debiendo asegurar su sostenibilidad. Ello, a efectos de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios a través de la Plataforma MAC, bajo una misma identidad de Estado;

Que, en ese sentido, se propone la modificación de los artículos 5, 6, 11, 18, 19, 20, 23, 29, 30, 35 y 36 y, la derogación de la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM; en el marco de lo dispuesto en el literal b) del numeral 6B.1 y el numeral 6B.3 del artículo 6B, así como, en el artículo 6C del Decreto Legislativo N° 1211;

Que, asimismo, se propone la modificación de los artículos 10, 17, 24, 33 y 34, así como de la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, a fin de incorporar mejoras que contribuyan a la adecuada operación de la Plataforma MAC; tales como, que el canal de atención mixto MAC Express también puede estar instalado en un espacio físico existente de una entidad privada y, que la vigencia de los Acuerdos de Nivel de Servicio a ser suscritos entre las entidades administradoras y entidades participantes de la Plataforma MAC se renuevan anualmente de manera automática desde la fecha de su primera suscripción y son actualizados cuando se identifique la necesidad de realizar un cambio al contenido del mismo como resultado de la supervisión y evaluación, entre otras mejoras que se proponen en beneficio de la ciudadanía;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31687 dispone que el Poder Ejecutivo, mediante decreto supremo, refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, adecúa 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, conforme a lo dispuesto en dicha Ley;

Que, en consecuencia, resulta necesario modificar el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, a efectos de adecuar sus disposiciones a los cambios normativos dispuestos por la Ley N° 31687 e incorporar las mejoras identificadas como resultado de la experiencia obtenida en la operación de los canales de atención de la Plataforma MAC;

Que, en virtud al sub numeral 13 del numeral 28.1 del artículo 28 del Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante, aprobado por Decreto Supremo N° 063-2021-PCM, la presente norma se considera excluida del alcance del AIR Ex Ante por la materia que comprende, referida a la modificación de diversos artículos del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; el Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos; la 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; y, el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros aprobado por Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM;

DECRETA:

Artículo 1.- Modificación del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios

y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM

NModificar los artículos 5, 6, 10, 11, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 29, 30, 33, 34, 35, 36 y la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, los cuales quedan redactados en los siguientes términos:

“Artículo 5.- Cogestión y cofinanciamiento

5.1 Los servicios integrados y servicios y espacios compartidos pueden implementarse, operarse y sostenerse a través de la cogestión o cofinanciamiento, cuyo empleo puede ser concurrente:

a) Cogestión.- dos o más entidades públicas acuerdan compartir la administración de servicios o espacios comunes para optimizar su operación o gestión interna, así como para la prestación de sus servicios y trámites.

En este caso, la entidad administradora asume los costos y gastos derivados de la implementación, operación y mantenimiento de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

En el caso de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC (modalidad de servicio integrado), aplica únicamente la cogestión; correspondiendo a las entidades administradoras asumir los costos y gastos derivados de la implementación, operación y mantenimiento de los canales de atención de dicha plataforma; según corresponda.

b) Cofinanciamiento.- dos o más entidades públicas acuerdan compartir los costos y gastos de servicios o espacios comunes requeridos para optimizar su operación o gestión interna, así como para la prestación de sus servicios y trámites.

En este caso, la entidad administradora determina la distribución de los costos y gastos comunes derivados de la implementación, operación y mantenimiento de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos, conforme con los lineamientos o metodología que establezcan la Presidencia del Consejo de Ministros para el caso de servicios integrados y el Ministerio de Economía y Finanzas para el caso de servicios y espacios compartidos.

El pago de los costos y gastos comunes resultado de la distribución efectuada se realiza de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del presente Reglamento.

En el caso de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC (modalidad de servicio integrado), no aplica el cofinanciamiento.

5.2 En ambos casos, las entidades acuerdan las responsabilidades de las partes y el manejo de los recursos financieros necesarios.

(...)

“Artículo 6.- Mecanismos de cofinanciamiento de servicios integrados y servicios y espacios compartidos

6.1 Para efectos de la gestión presupuestaria de costos y gastos comunes derivados de contrataciones de personal, bienes y servicios en el marco de la implementación de servicios integrados, con excepción de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, y de los servicios y espacios compartidos, dependiendo de la oportunidad en que surjan las necesidades y la posibilidad de compartir entre dos o más entidades, se debe optar por alguno de los siguientes mecanismos:

(...)

b) Modificación presupuestaria.- Suscrito el acuerdo entre la entidad administradora y la entidad participante, según corresponda, y estando en la fase de ejecución presupuestaria, la entidad participante realiza las modificaciones presupuestarias en el nivel institucional

correspondiente a favor de la entidad administradora, de acuerdo con lo establecido en la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1211.

c) **Certificaciones por entidad.**- En los casos en que el proveedor pueda generar comprobantes de pago independientes para un mismo servicio que contengan el monto resultado de la distribución de costos y gastos comunes, cada entidad destina parte de su presupuesto para su pago, emitiéndose una sola conformidad por parte de la entidad administradora que genera el pago correspondiente por parte de cada una de ellas.

En este caso, se requiere que la entidad administradora consolide las necesidades de las entidades participantes y conduzca los procesos de selección o contratación directa por ítems.

Asimismo, se requiere que los contratos u órdenes de compra o servicio, y la supervisión de la ejecución esté a cargo de cada entidad participante según los alcances y distribución establecidas en el acuerdo, en cuyo caso, corresponde que se tramiten encargos entre entidades según la normativa vigente de contrataciones, de modo que la entidad administradora consolide las certificaciones de crédito presupuestario necesarias.

6.2 Los mecanismos b) y c) pueden aplicarse en los casos que exista un contrato en ejecución entre la entidad administradora y el proveedor, debiendo realizarse una adenda a dicho contrato una vez se haya suscrito el acuerdo entre la entidad administradora y la entidad participante, según corresponda.

(...)"

“Artículo 10.- Delegación de competencias y encargos de gestión

(...)

10.6 En el caso de la Plataforma MAC, cuando la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros determine los servicios que requieren delegación de competencia o encargo de gestión, las entidades del Poder Ejecutivo deben 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 de los servicios y trámites brindados en sus canales de atención, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario de recibida la respectiva solicitud.”

“Artículo 11.- Lineamientos para la distribución de costos y gastos comunes

11.1 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba lineamientos que contienen la metodología, criterios y formato de reporte para la distribución de los costos y gastos comunes de las Ventanillas Únicas u otra modalidad de servicio integrado; con excepción de la Plataforma MAC.

(...)

11.4 La entidad administradora aplica los lineamientos y elabora los reportes que contienen el detalle de los montos resultantes de la distribución de los costos y gastos comunes de los servicios integrados y que son remitidos a cada una de las entidades participantes para su programación presupuestal o pago respectivo.

11.5 Los acuerdos establecen el plazo de remisión de los reportes de distribución de costos y gastos comunes a cada una de las entidades participantes, así como la oportunidad de pago por parte de las entidades administradoras o entidades participantes.

11.6 En caso alguna de las entidades participantes no cumpla con el pago correspondiente en el plazo establecido, la entidad administradora, excepcionalmente, asume dicho pago con la finalidad de asegurar la continuidad del servicio, sin perjuicio de exigir el cumplimiento de la obligación.

11.7 De mantenerse el incumplimiento de la obligación de pago, la entidad administradora comunica la situación al Ministerio de Economía y Finanzas para que, en la fase de programación presupuestal del año siguiente, se asigne el monto de la obligación de pago de la entidad participante

en el presupuesto de la entidad administradora, con cargo al crédito presupuestario correspondiente de la entidad participante, en cumplimiento de lo establecido en los acuerdos. Dicha comunicación se debe presentar al Ministerio de Economía y Finanzas durante los tres primeros meses del referido año.”

“Artículo 17.- Canales de atención de la Plataforma MAC

(...)

17.3 Canal de atención mixto

Es un canal mixto de atención al ciudadano:

17.3.1 MAC Express: Está soportado en un medio digital e instalado en un espacio físico existente en una entidad pública o privada, a través del cual se brinda atención presencial a los ciudadanos que demandan los trámites digitalizados, parcial o totalmente, de las distintas entidades públicas.

(...)"

“Artículo 18.- Rol y atribuciones de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros tiene las siguientes atribuciones generales y responsabilidades:

(...)

e) Determinar las entidades públicas del Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles de gobierno, de los organismos constitucionalmente autónomos que deben participar obligatoriamente en la Plataforma MAC, 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 evento de vida, entre otros que establezca; y ,coordina su adhesión en los canales de atención según corresponda.

f) Evaluar la incorporación de entidades privadas a la Plataforma MAC; y, coordinar su adhesión en los canales de atención, según corresponda.

g) Evaluar, emitir opinión previa y aprobar la incorporación de entidades públicas o privadas y de los servicios a su cargo, a la Plataforma MAC, que le sean propuestos por las entidades administradoras a quienes se les ha delegado la administración de un canal de atención.

h) Declarar la terminación anticipada de las adhesiones de las entidades públicas y privadas en los canales de atención a su cargo, así como emitir opinión previa en los casos de aquellos canales de atención que han sido delegados.

i) Delegar la administración de los canales presenciales y mixtos en una entidad del gobierno nacional, regional, local o entidad privada. En el caso de los canales presenciales, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros se reserva la atribución de contratar al Coordinador del canal presencial.

j) Determinar los servicios y trámites que requieran delegación de competencia o encargo de gestión, según la necesidad de la Plataforma MAC y coordinar con las entidades participantes su viabilidad, a fin de brindar una mejor atención al ciudadano.

k) Establecer y coordinar con las entidades públicas o privadas las condiciones necesarias para la prestación de los trámites y servicios durante la implementación y operación de los canales de atención; incluyendo aspectos sobre la dotación, perfil y rotación de personal, cumplimiento de los horarios de atención, nivel y continuidad de servicio requerido, y la atención de contingencias e incidencias de manera oportuna. En todos los casos, establece el horario de atención que deben cumplir las entidades participantes sin excepción.

l) Proveer el soporte tecnológico necesario para el despliegue nacional de la Plataforma MAC, excepto en aquellos casos cuyos servicios y trámites requieran de

un soporte tecnológico muy especializado o medidas de seguridad específicas, según se coordine con las entidades participantes.

m) **Efectuar el pago de los importes de los costos y gastos derivados de la operación y mantenimiento de los canales de atención de la Plataforma MAC, debiendo garantizar su sostenibilidad como la calidad de la atención de dicha plataforma.**

n) **Supervisar el cumplimiento del abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de los servicios y trámites en la Plataforma MAC por parte de las entidades participantes y administradoras, según corresponda; a fin de asegurar la continuidad de la operación de dicha plataforma."**

"Artículo 19.- Rol y atribuciones de las entidades administradoras

La Presidencia del Consejo de Ministros puede encargar la operación y mantenimiento de alguno de los canales de atención **presenciales y mixto** de la Plataforma MAC a una entidad pública o privada. En ese caso, la entidad asume el rol de entidad administradora y tiene las siguientes atribuciones y responsabilidades:

(...)

c) **Evaluar y tramitar, según corresponda, las adhesiones de las entidades públicas y privadas para el acceso al canal de atención bajo su administración, previa opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.**

d) **Declarar la terminación anticipada o la no renovación de la adhesión de las entidades públicas o privadas a la Plataforma MAC, según corresponda; previa opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en el marco del artículo 33 del presente Reglamento.**

e) **Efectuar el pago de los importes de los costos y gastos derivados de la operación y mantenimiento de los canales de atención bajo su administración, debiendo garantizar su sostenibilidad como la calidad de la atención de dichos canales de atención.**

f) **Supervisar el cumplimiento del abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de los servicios y trámites en el canal de atención bajo su administración, por parte de las entidades participantes, a fin de asegurar la continuidad de la operación.**

g) **Atender de manera oportuna las comunicaciones realizadas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros 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."**

"Artículo 20.- Rol y atribuciones de las entidades participantes

Corresponde a la entidad participante lo siguiente:

(...)

c) **Garantizar el financiamiento y abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de los servicios a su cargo en los canales de atención de la Plataforma MAC en los que participe; tales como el gasto de su personal de atención, formatos institucionales, equipamiento y soporte tecnológico especializado o que por medidas de seguridad requieran los servicios que brindan en la Plataforma MAC; según se coordine con la entidad administradora.**

d) **Cumplir con las disposiciones del Manual de Funcionamiento, Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos, y en general, con las disposiciones y normativas emitidas para la Plataforma MAC.**

e) **Comunicar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros o a la entidad administradora oportuna e inmediatamente las modificaciones de sus servicios o trámites o las actividades que afecten la atención regular de estos."**

"Artículo 23.- Cláusulas de Adhesión a la Plataforma MAC

(...)

23.2 **Las entidades del Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles de gobierno, así como los organismos constitucionalmente autónomos que participan obligatoriamente en los canales de atención de la Plataforma MAC, se sujetan de manera automática a las Cláusulas de Adhesión establecidas. 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.**

La vigencia de dichas cláusulas es de plazo indeterminado; **sujeta a modificaciones según la evaluación del desempeño de las entidades participantes y los casos previstos en el artículo 33 del presente Reglamento.**

23.3 **En el caso de las entidades privadas que participan en la Plataforma MAC, las Cláusulas de Adhesión son suscritas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la entidad participante, según corresponda.**

La vigencia de las Cláusulas de Adhesión es de tres (3) años, con renovación automática por el mismo plazo.

23.4 **En el caso de la delegación de la administración de un canal presencial o mixto, las Cláusulas de Adhesión son suscritas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el titular de la entidad administradora.**

La vigencia de las Cláusulas de Adhesión es de cinco (5) años, con renovación automática por el mismo plazo.

23.5 **Las entidades administradoras y las entidades participantes privadas que no deseen continuar con su adhesión a los canales de atención de la Plataforma MAC deben comunicar su decisión motivada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros con no menos de treinta (30) días de anticipación antes de la fecha de vencimiento de las Cláusulas de Adhesión o de la fecha esperada de retiro, según corresponda."**

"Artículo 24.- Acuerdos de Nivel de Servicio para la Plataforma MAC

(...)

24.2 **Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para la Plataforma MAC se celebran entre la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el/la servidor/a civil designado/a por las entidades administradoras o participantes según corresponda. La elección de el/la servidor/a civil debe considerar su capacidad en la toma de decisiones y de velar, monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos; su designación se formaliza previamente a través de documento cursado a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.**

(...)

24.4. **Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se renuevan anualmente de manera automática desde la fecha de su primera suscripción. 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.**

24.5. **Asimismo, como resultado de los procesos de supervisión y evaluación por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, se puede requerir la suscripción de un nuevo Acuerdo de Nivel de Servicio; entre otros supuestos que se presenten como parte de la operación de la Plataforma MAC."**

"Artículo 29.- Incorporación de servicios a la Plataforma MAC

(...)

29.2 La participación de las entidades del Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles de gobierno, así como los organismos constitucionalmente autónomos es de carácter obligatorio en la Plataforma MAC conforme a los cronogramas de expansión establecidos por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. La Secretaría de Gestión Pública emite opinión previa y aprueba los servicios que se incorporan a los canales de atención de la Plataforma MAC bajo su administración directa así como los propuestos por las entidades administradoras.

(...)"

"Artículo 30.- Reglas para el funcionamiento de la Plataforma MAC

30.1 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba:

a) El modelo de gestión, los procesos y procedimientos básicos que garanticen el funcionamiento óptimo de la Plataforma MAC en todos sus canales de atención.

b) Los términos de atención o modelo de calidad del servicio, así como los criterios para el monitoreo y evaluación de los trámites y servicios brindados en los canales de atención de la Plataforma MAC.

c) Las pautas para la gestión del personal que presta servicios en la Plataforma MAC que orienten la incorporación, inducción, capacitación y evaluación del desempeño por parte de las entidades involucradas.

d) Otras disposiciones que determine para el óptimo funcionamiento y mantenimiento de la Plataforma MAC."

"Artículo 33.- Incumplimiento de compromisos

Como resultado de la supervisión y evaluación, la Presidencia del Consejo de Ministros o la entidad administradora con opinión previa favorable de la Secretaría de Gestión Pública, según corresponda, puede determinar la no renovación o la terminación anticipada de la condición de entidad administradora o entidad participante o de la prestación de uno o más servicios de la entidad participante en los canales de atención de la Plataforma MAC.

La no renovación o la terminación anticipada es consecuencia del incumplimiento reiterado e injustificado de los compromisos asumidos en las Cláusulas de Adhesión, Acuerdos de Nivel de Servicio y planes de mejora establecidos en el presente Reglamento, así como de la normativa aprobada por la Secretaría de Gestión Pública; sin perjuicio de comunicar dicha situación al Órgano de Control Institucional de la entidad administradora o participante, según corresponda, para la determinación de responsabilidades a las que hubiere lugar."

"Artículo 34.- Transferencia del proceso de implementación u operación y mantenimiento de los canales de atención de la Plataforma MAC

34.1 En caso que la implementación u operación y mantenimiento de un canal de atención, o ambos procesos, esté a cargo de una entidad administradora distinta a la Presidencia del Consejo de Ministros, y esta desista de continuar con dicha gestión por razones debidamente justificadas, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, puede optar por continuar o no con la misma; considerando la disponibilidad presupuestal.

34.2. Si la Presidencia del Consejo de Ministros hubiere implementado un canal de atención, puede encargar a una entidad pública o privada que continúe con su operación y mantenimiento.

34.3 En ambos casos, la decisión de continuar con la implementación u operación y mantenimiento de un canal de atención se formaliza con la suscripción del instrumento respectivo."

"Artículo 35.- Costos y gastos de operación y mantenimiento de la Plataforma MAC

Los costos y gastos asociados a la operación y mantenimiento de los canales de atención de la

Plataforma MAC que son asumidos por las entidades administradoras incluyen los gastos de personal, alquiler de local, servicios de limpieza y vigilancia, agua, energía eléctrica, telefonía fija, Internet (línea dedicada), seguros, mantenimiento preventivo y correctivo de mobiliario, equipamiento y reposición de equipos del canal de atención, sistema de medición de la calidad, útiles de oficina, insumos informáticos, artículos de limpieza, uniformes, licencias de software, servicios de capacitación y en general todo costo o gasto requerido para la adecuada operación de cada uno de los canales de atención de la Plataforma MAC."

"Artículo 36.- Recursos para el financiamiento de la Plataforma MAC

36.1 Las entidades administradoras y participantes deben priorizar en sus presupuestos institucionales y planes anuales de contrataciones los gastos de personal, bienes y servicios requeridos para la prestación de sus servicios en la Plataforma MAC, y asumir los costos y gastos de operación y mantenimiento que les corresponda por su participación en un canal.

(...)"

"DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Comunicación de incumplimientos al Órgano de Control Institucional

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica al Órgano de Control Institucional de la entidad administradora o entidad participante el incumplimiento reiterado e injustificado de las Cláusulas de Adhesión o Acuerdos de Nivel de Servicio para la implementación y operación de la Plataforma MAC, para la determinación de las responsabilidades que correspondan."

Artículo 2.- Publicación

El presente Decreto Supremo es publicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe) y en las sedes digitales de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.gob.pe/pcm) y del Ministerio de Economía y Finanzas (www.gob.pe/mef), el mismo día de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3.- Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

ÚNICA.- Derogación de la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos

Se deroga la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los seis días del mes de febrero del año dos mil veinticuatro.

DINA ERCILIA BOLUARTE ZEGARRA
Presidenta de la República

LUIS ALBERTO OTÁROLA PEÑARANDA
Presidente del Consejo de Ministros

ALEX ALONSO CONTRERAS MIRANDA
Ministro de Economía y Finanzas