CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
05 FEB. 2024
RECIBIDO
Firma: Hora: 11:19

LEY QUE IMPLEMENTA LOS MÓDULOS INTEGRALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ADSCRITO A LAS MUNICIPALIDADES, A FIN DE DESCENTRALIZAR LOS SERVICIOS PROVISTOS POR EL ESTADO (MAC - MUNICIPAL)

A iniciativa del Congresista de la Republica **AMÉRICO GONZA CASTILLO**, miembro del Grupo Parlamentario Perú Libre, en ejercicio del derecho de iniciativa que le confiere los artículos 102° y 107° de la Constitución Política del Perú y de conformidad con los dispuesto o en el inciso c) del artículo 22, artículos 67,75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República; proponen el siguiente proyecto de ley.

FORMULA LEGAL

LEY QUE IMPLEMENTA LOS MÓDULOS INTEGRALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ADSCRITO A LAS MUNICIPALIDADES, A FIN DE DESCENTRALIZAR LOS SERVICIOS PROVISTOS POR EL ESTADO (MAC - MUNICIPAL)

Artículo 1. Objeto

La presente Ley, tiene por objeto implementar los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscrito a las municipalidades, (MAC - MUNICIPAL).

Artículo 2. Finalidad

La presente Ley, tiene por finalidad acercar a los ciudadanos los servicios provistos por el Estado.

Artículo 3: Ámbito de aplicación

Están comprendidas dentro los alcances de la presente Ley las municipalidades provinciales, las entidades de la administración pública del poder Ejecutivo y sus organismos adscritos, del Poder Judicial, Poder Legislativo, organismos autónomos, empresas estatales y mixtas que brindan servicios públicos.

Artículo 4: Trámites y servicios que prestan los módulos integrales

Los módulos integrales de atención al ciudadano, brinda al público en general:

- Orientación de los servicios y trámites que brinda el Estado en todos sus niveles de gobierno y de los tres poderes del Estado.
- Recepcionar e ingresar las solicitudes y documentos de los ciudadanos a la plataforma digital de las instituciones.

- Facilitar módulos de cómputo con acceso a internet y para que accedan a las plataformas digitales de las instituciones para iniciar sus trámites, hacer seguimiento, recepcionar documentos y respuestas.

- Facilitar una línea de telefonía a fin de que los ciudadanos puedan realizar trámites administrativo y consultas.

- Prestar especial atención a las personas con discapacidad e iletrados.

Artículo 5. Canales de atención

Los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano (MAC - MUNICIPAL) garantizan sus servicios en tres canales de atención:

a) Canal digital.- a través de la página web, portal institucional.

b) Canal de atención físico.- a través de los módulos de atención presencial, instalados en las municipalidades.

c) Canal de atención vía telefónica.- a través de números telefónicos con línea gratuita.

Artículo 6. Instituciones involucradas

6.1. Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)

a) Brinda apoyo y asesoramiento técnico, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital.
b) Coordina con las municipalidades para la capacitación del personal encargado de la atención al ciudadano.

6.2. Municipalidades Provinciales

a) Se encargan de implementar, poner en funcionamiento y gestionar los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano (MAC - MUNICIPAL) en sus respectivas jurisdicciones.
b) Disponer personal capacitado para los módulos integrales de atención al usuario.

6.3. Entidades de la administración públicas, empresas del Estado y mixtas, a nivel nacional

a) Brindar soporte y apoyo al personal que brinda atención en los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscritos a las municipalidades.
b) Coordinar con las municipalidades a fin de establecer los trámites y servicios de su competencia para que sean incorporados en los módulos integrales de atención al ciudadano.
c) Prestar orientación respecto a la naturaleza de cada trámite y servicio desde sus plataformas digitales, forma presencial y telefónico, en idioma español y otras lenguas originarias.

Artículo 7. Rectoría

La Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), a través de la Secretaria de Gestión Pública y la Secretaria de Gobierno y Transformación Digital es el ente rector de los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscritos a las municipalidades.

Artículo 8: Colaboración interinstitucional

Las municipalidades, en coordinación con las entidades públicas, empresas estales y mixtas estarán obligadas, a disponer la incorporación de trámites y servicios de manera digital, presencial y telefónico en los módulos integrales de atención al ciudadano (MAC – MUNICIPAL).

Artículo 9: Financiamiento

Las municipalidades programarán en su presupuesto institucional, los recursos respectivos para el funcionamiento de los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano (MAC - MUNICIPAL). Asimismo, podrán realizar las modificaciones, en su presupuesto institucional de ser el caso. También podrán recibir transferencias del tesoro público y donaciones de organismos no gubernamentales.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA

ÚNICA. – Incorporación del numeral 8 al artículo 73 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Se incorpora el numeral 8 al artículo 73 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, en los siguientes términos:

[...]

"8. En materia de descentralización de trámites y servicios provistos por el Estado

Implementar módulos integrales de atención donde los ciudadanos puedan acceder a realizar trámites administrativos y gestión de servicios provistos por el Estado.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

ÚNICA. – Reglamentación

La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) emitirá sus disposiciones reglamentarias y lineamientos, de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley dentro del plazo de noventa días calendario contados a partir de la publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Lima, febrero del 2024

AMÉRICO GONZA CASTILLO
CONGRESISTA DE LA REPÚBLICA

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, **06** de **febrero** de **2024**

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° **6976/2023-CR** para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de:

1. **DESCENTRALIZACIÓN, REGIONALIZACIÓN, GOBIERNOS LOCALES Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO, y**
2. **PRESUPUESTO Y CUENTA GENERAL DE LA REPÚBLICA.**

GIOVANNI FORNO FLOREZ
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. PROBLEMÁTICA QUE SE PRESENTA

Según la OCDE (2018), en los últimos años, América Latina y el Caribe han experimentado una creciente desconexión entre los ciudadanos y las instituciones públicas, así como un aumento en la insatisfacción con la calidad de los servicios públicos. Según el estudio mencionado, hay tres causas que explican esta situación. Primero, los ciudadanos exigen instituciones abiertas, innovadoras y capaces. Segundo, la clase media en la región está creciendo y demanda mayor eficiencia del sector público. Tercero, la desigualdad sigue siendo un desafío sin resolver por completo, a pesar de los esfuerzos realizados. Además, estas causas están interrelacionadas y contribuyen a la deslegitimación, debido a la tensión entre satisfacer las demandas específicas de los ciudadanos en cuanto a la calidad de los servicios y garantizar la igualdad y el bienestar común. (González, 2009; como se cita en Avilés et al., 2019, p. 3). Algunas de las problemáticas más comunes incluyen:

- Demoras injustificadas: En algunos casos, los trámites pueden tardar más de lo necesario debido a la falta de personal o recursos en las entidades gubernamentales encargadas de su emisión. Por ejemplo, según la Defensoría del Pueblo, la cuarta parte de las quejas atendidas en Lima son contra municipalidades debido a demoras injustificadas. (Defensoría del Pueblo, 2022)
- Problemas en trámites en línea: A pesar de que cada vez más trámites se pueden realizar en línea, algunos ciudadanos han reportado problemas en la plataforma del Estado Peruano y en los servicios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) (Gestión, 2022)
- Largas esperas y burocracia: Según un artículo del Banco Interamericano de Desarrollo, los ciudadanos latinoamericanos necesitan en promedio 5,4 horas para completar un trámite con la administración pública. Además, el 25% de los trámites requieren tres o más visitas a la entidad pública, y sólo la mitad se resuelve en un único día. (Roseth, 2018).
- Costos adicionales: En algunos casos, los trámites pueden requerir el pago de tarifas adicionales o la contratación de servicios de gestión de trámites para agilizar el proceso. Esto puede generar costos adicionales para los ciudadanos. (Granda, 2020).

En la actualidad, los trámites y servicios ofrecidos por el Estado suelen concentrarse en entidades gubernamentales ubicadas en las capitales o centros urbanos principales, lo que dificulta el acceso a estos servicios para las personas que viven en zonas rurales o alejadas. Esta centralización genera barreras geográficas y dificulta el ejercicio de los derechos ciudadanos, así como el acceso a servicios básicos y trámites administrativos. Además, la falta de descentralización de los servicios estatales implica una carga adicional para los ciudadanos, quienes deben desplazarse largas distancias y enfrentar costos económicos y de tiempo para acceder a los servicios que necesitan. Esto afecta especialmente a aquellos que tienen menos recursos y limitaciones de movilidad.

Con base en lo anterior, el Decreto Legislativo 1211 estableció el marco normativo para la integración de los procedimientos del Estado a través de la implementación de herramientas como la Ventanilla Única o la Plataforma Única Estatal "Mejor Servicio al Ciudadano (MAC)", que tienen como objetivo facilitar la ejecución de trámites en las instituciones del Estado a través de un espacio físico o virtual compartido. Actualmente,

el MAC es el centro de servicios donde el Estado, a través de un conjunto de entidades, ofrece servicios públicos en una única plataforma Unificada para brindar a los ciudadanos rapidez, confianza, transparencia y comodidad en un solo lugar.

Al respecto, se puede afirmar que es el único servicio ciudadano unificado y ha sido reconocido como un modelo de buenas prácticas en la gestión pública. De tal manera que, este servicio mantiene la visión del Estado al servicio del ciudadano, ofreciendo diversos servicios públicos en un solo lugar, promoviendo ahorros en tiempo y costos de viaje, así como reduciendo el tiempo de espera para el servicio. Sin embargo, vale la pena mencionar que los MAC no resuelven completamente el problema que tienen los ciudadanos para procesar sus solicitudes, especialmente de ciudadanos que viven en las comunidades o centros poblados más alejados de ciudades, que tiene dificultades para acceder al derecho de recibir información pública y al trámite respectivo en cualquier entidad del sector público. Teniendo en cuenta que toda persona tiene derecho a solicitar, recibir y tramitar cualquier información que tenga o emita cualquier entidad estatal, con las excepciones previstas en la Ley. Además, se sabe que los centros para un mejor servicio al ciudadano - Centro MAC, oficinas de servicio o presencia del Estado; no ofrecen la amplitud de tramites que requieren los ciudadanos y su implementación demanda altos costos al Estado. Por lo tanto, es importante que las entidades del Estado trabajen en mejorar los procesos y agilizar los procedimientos utilizando redes internet, para facilitar el acceso a los servicios y reducir la burocracia a nivel nacional hasta los lugares más recónditos de nuestro país.

II. LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO PERUANO

La modernización del Estado peruano es un proceso que busca mejorar la gestión pública y construir un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado, que garantice una sociedad justa e inclusiva teniendo como centro a las personas. Algunos de los objetivos y pilares de la modernización del Estado peruano son:

- Garantizar que las políticas públicas se sustentan en información confiable y que responden a las necesidades y expectativas de las personas según sus características socioeconómicas, geográficas y culturales.
- Potenciar el trabajo articulado y eficiente entre las entidades públicas.
- Fortalecer la mejora continua e innovación en las entidades públicas.
- Garantizar un gobierno abierto que genere confianza en las intervenciones públicas, a través de una comunicación con el Estado y la participación ciudadana.
- Alineamiento de la gestión pública con los objetivos nacionales de desarrollo.
- Gestión interna: aborda la capacidad de la gestión de las entidades para entregar bienes.
- Servicios al ciudadano: se enfoca en la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía.
- Gestión por resultados: busca que la gestión pública esté orientada a resultados y que se midan los impactos de las políticas públicas.

En el 2002, la Ley N.° 27658, Ley Marco de Modernización del Estado, inició un proceso de modernización del Estado con el objetivo de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio de los ciudadanos. Posteriormente, durante las sucesivas administraciones del Estado, se aprobaron políticas, planes, leyes y regulaciones sectoriales para fortalecer el proceso de modernización de la gestión pública, especialmente a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación. En este marco de modernización del Estado,

inicialmente se mencionó la prioridad de establecer un Gobierno Electrónico, y actualmente, la gestión pública está orientada hacia un Gobierno Digital y Ciudadanía Digital, según lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.

En este contexto de afianzamiento de la política de modernización del Estado, el cual pone énfasis en el servicio al ciudadano, se considera prioritario establecer medidas para implementar servicios públicos integrados a través de **Ventanillas Únicas** e intercambio de información entre entidades públicas. En este sentido, se aprobó el Decreto Legislativo N° 1211, el cual aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de **ventanillas únicas** e intercambio de información entre entidades públicas; el mismo que fue modificado por el Decreto Legislativo N° 1447, y actualmente es el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2019- PCM.

En el contexto del fortalecimiento de la política de modernización del Estado, que enfatiza el servicio al ciudadano, se considera prioritario establecer medidas para implementar servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas, se busca estandarizar los criterios para la creación y operación de las Ventanillas Únicas. En tal sentido, el artículo 8° Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, define a las Ventanillas Únicas como:

> "Ventanilla Única es la modalidad de Servicios Integrados, mediante la cual dos o más entidades públicas se articulan para brindar sus servicios y trámites, de manera parcial o totalmente integrada, a través de cadenas de trámites o bajo la metodología de eventos de vida, con la finalidad de mejorar la calidad de atención a las personas naturales y jurídicas. Las Ventanillas Únicas aseguran a los ciudadanos accesos presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda"

Además, el procedimiento a seguir para la creación e implementación de las Ventanillas Únicas se establece en el artículo 9 del Texto del Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

III. LEGISLACIÓN COMPARADA

En cuanto a la implementación de Ventanillas Únicas para la recepción y atención de solicitudes y servicios prestados por el gobierno peruano en derecho comparado, ya existen experiencias exitosas en América Latina de unificar la presentación de quejas a través de una ventanilla única, facilitando así la presentación de sus procedimientos por parte del consumidor, teniendo como premisa que la Ventanilla Única Virtual de Trámites es una plataforma digital que permite a los ciudadanos acceder y completar diversos trámites y servicios administrativos de diferentes entidades del Estado en un solo lugar. A continuación, se muestran algunos ejemplos de Ventanilla Única Virtual de Trámites:

- **Sistema Unificado de Atención Ciudadana.** - El Gobierno de México ha implementado y puesto a disposición de sus ciudadanos el denominado Sistema

Unificado de Atención Ciudadana (SUAC)[1] a través del cual se promueve la mejora de la provisión de trámites y servicios, así como para la resolución de dudas o quejas en la circunscripción geográfica de la Ciudad de México. En esa línea, el SUAC configura una herramienta en la que las personas pueden realizar solicitudes, reportes, quejas o trámites. Su manejo se encuentra a cargo de la entidad denominada Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), la cual recibe todas las solicitudes en los diferentes medios y realiza una revisión para gestionar a qué dependencia va dirigida, en función de sus competencias.

- **Secretaría Distrital de Salud**. - La Secretaría Distrital de Salud en Bogotá, Colombia cuenta con una Ventanilla Única digital de Trámites y Servicios. Esta plataforma permite a los ciudadanos acceder y realizar en línea diversos trámites y servicios administrativos relacionados con la salud.
- **VUCEM**. - La Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicana (VUCEM) es una plataforma digital en México que permite a los usuarios realizar todos los trámites de importación, exportación y tránsito de mercancías a través de un único punto de entrada electrónico [2].
- **Ventanilla Única de Servicios de Movilidad**. - La Ventanilla Única de Servicios de Movilidad en Colombia es una plataforma digital que permite a los usuarios realizar todos los trámites de tránsito y transporte en un solo lugar. [3]
- **Agilínea**. - Agilínea es una Ventanilla Única digital de Trámites y Servicios de la Secretaría de Salud en Bogotá, Colombia. Está diseñado para facilitar el acceso a trámites y servicios administrativos relacionados con la salud. [4]

Cada Ventanilla Única Virtual de Trámites puede tener diferentes trámites y servicios disponibles, dependiendo de la entidad gubernamental que la administra. Los usuarios pueden acceder a estas plataformas a través de los respectivos sitios web de cada entidad.

IV. MARCO NORMATIVO

En el Perú, existen diversas normativas que regulan la implementación y funcionamiento de los módulos integrales o ventanillas de Atención al ciudadano. A continuación, se presentan algunas de las normativas más relevantes:

- Decreto Legislativo N° 1211: Este decreto legislativo aprueba para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de Ventanillas Únicas e intercambio de información entre entidades públicas. (Congreso de la república, 2015).
- Decreto Legislativo N° 1447: Este decreto legislativo establece para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de Ventanillas medidas Únicas e intercambio de información entre entidades públicas. (PCM, s/f.).
- Reglamento de la Ley de Fortalecimiento de la Ventanilla Única de Comercio Exterior: Este reglamento establece las normas y procedimientos para la

[1] Sistema Unificado de Atención Ciudadana (México). Obtenido de: https://www.gob.mx/tramites
[2] Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicana (México). Obtenido de: https://www.ventanillaunica.gob.mx/vucem/index.html
[3] Ventanilla Única de Servicios de Movilidad (Colombia). Obtenido de: https://www.ventanillamovilidad.com.co/
[4] Ventanilla Única digital de Trámites y Servicios de la Secretaría de Salud (Colombia) obtenido de: https://bogota.gov.co/mi-ciudad/salud/ventanilla-virtual-de-tramites-y-servicios-de-salud-de-bogota

implementación y funcionamiento de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). (Tleabogados, s. f.).

- Decreto Supremo 033-2018-PCM: Este documento crea la Plataforma Digital Única del Estado peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital

En general, estas normativas buscan fortalecer e implementar servicios públicos integrados a través de Módulos o ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia en la atención al ciudadano.

Al respecto, según el artículo 6 del Decreto Legislativo No. 1411, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, el gobierno digital se refiere al uso estratégico de tecnologías y datos digitales en la Administración Pública para crear valor público. En este sentido, el objetivo del gobierno digital es implementar tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales valiosos para los ciudadanos, incluyendo el mostrador de recepción virtual y la ventanilla única. Por ello, la Plataforma Digital Unificada es una modalidad de servicios integrados, a través de la cual dos o más entidades públicas se coordinan para prestar sus servicios y procedimientos, ya sea parcial o totalmente integrados.

Aunado a ello, haciendo una comparación con la Mesa de Partes Virtual esta última facilita la recepción de documentos sobre trámites administrativos y respectivo seguimiento ante una sola entidad pública. Contrario a ello, la Plataforma Digital Unificada de atención al ciudadano, busca que varias entidades públicas brinden una cadena de servicios o trámites de manera articulada desde tres canales de atención: digital. Presencial y vía telefónica. Por esta razón, si bien la Mesa de Partes Virtual resulta una plataforma tecnológica importante que facilita los trámites seguidos ante una sola entidad, la creación de una Plataforma Digital Unificada de atención al ciudadano sería más eficiente para agilizar los procedimientos administrativos de todo tipo, tener una única plataforma donde los ciudadanos puedan encontrar a todas las entidades públicas del Estado Peruano.

Es relevante destacar que la información presentada en el Portal del Estado Peruano y en los portales institucionales tiene un valor oficial. Por lo tanto, el artículo 5 del Reglamento de la Ley Nº 29091 establece la responsabilidad del funcionario encargado de la creación de los portales de Internet de asegurarse de publicar los documentos mencionados en esta normativa dentro del plazo estipulado. El órgano de control institucional de cada entidad será responsable de supervisar el cumplimiento adecuado de la Ley Nº 29091 y el presente Reglamento. (Congreso, 2008)

Como base de lo mencionado, contamos con la Ley 29091, la cual modifica el numeral 38.3 del artículo 38 de la Ley Nº 27444, conocida como la Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece la necesidad de publicar diferentes dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y en los portales institucionales. En su Reglamento, se establece la obligación de publicar documentos e información de gestión en el Portal del Estado Peruano y en los portales institucionales. (Congreso, 2008)

Según esta ley y su Reglamento, es necesario publicar en el Portal del Estado Peruano y en los portales institucionales una serie de documentos, que incluyen, entre otros, los siguientes:

1. Trámites administrativos, como manuales de procedimientos, formularios y formatos.

2. Información de servicios públicos, como catálogos de servicios, estándares de servicio e indicadores de calidad de servicio, entre otros.

V. VENTANILLAS ÚNICAS DE ATENCION AL CIUDADANO

Se puede observar que la Ventanilla Única ha sido una iniciativa impulsada por la Presidencia del Consejo de ministros (PCM) en Perú, con el objetivo de mejorar la atención al ciudadano y la gestión de trámites y servicios, en diferentes ámbitos. A continuación, se presentan algunos ejemplos de la relación entre la Ventanilla Única y la PCM en Perú:

Ventanilla Única para la minería: El Gobierno de Perú, a través de la PCM, ha aprobado la creación de una Ventanilla Única para la minería, con el objetivo de simplificar los trámites y mejorar la eficiencia en la gestión de proyectos mineros. (Olano, 2023).

Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas: En el año 2007, mediante Decreto Supremo 032-2006-PCM, se promovió el uso de la Ventanilla Única del Estado a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas, con el objetivo de facilitar el acceso a información y servicios en línea de diferentes entidades del gobierno. (Sociedad Nacional de Industrias, 2007).

Ventanilla Única Digital para la certificación ambiental: El Ejecutivo implementará una Ventanilla Única Digital para optimizar procesos de certificación ambiental en proyectos mineros priorizados. (Senace, s.f.).

Ventanilla Única Digital del sector minería: El Ministerio de Energía y Minas dispuso las bases para acelerar la puesta en marcha de la Ventanilla Única Digital del sector minería. (Radio Nacional, s.f.).

Es importante tener en cuenta que la Ventanilla Única, relacionado a una plataforma digital, ha sido una iniciativa impulsada por la PCM y su implementación requiere de una fuerte inversión en tecnología y recursos humanos, así como de la coordinación y colaboración de diferentes entidades y servicios, y que es fundamental que se garantice la calidad y eficiencia en la atención al ciudadano mediante estos dispositivos electrónicos.

VI. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 081- 2013-PCM, estableció como uno de sus objetivos "Acercar el Estado a los ciudadanos, de manera articulada, a través de las tecnologías de la información que aseguren el acceso oportuno e inclusivo a la información y participación ciudadana como medio para contribuir a la gobernabilidad, transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión del Estado, además de ello, la Política Nacional de Transformación Digital al 2030 (PNTD), tiene como objetivos la conectividad digital garantizando el acceso inclusivo, seguro y de calidad al entorno digital a todas las personas para garantizar el acceso al entorno digital y busca impactar en la calidad del servicio y la conexión a internet. Asimismo, garantizar la disponibilidad de servicios públicos digitales inclusivos, predictivos y empáticos con la ciudadanía enfocándose en incrementar la interacción de las personas con las entidades públicas.

Motivo por el cual, mediante Decreto Supremo 033-2018-PCM se crea la Plataforma Digital Única del Estado peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital incorporando de esta manera servicios públicos digitales de acceso a los ciudadanos y público en general. No obstante, dicha norma no tiene rango de Ley, ni se ha establecido su funcionamiento mediante canales de atención al ciudadano que permita un mejor acercamiento del Estado hacia los ciudadanos, sobre todo de los ciudadanos que se encuentran en los lugares de poca accesibilidad y comunicación, para su implementación y funcionamiento. Toda vez que el Decreto Supremo 118-2018-PCM establece que las estrategias, acciones, actividades e iniciativas para el desarrollo del gobierno digital, la innovación y la economía digital en el Perú, debe primar el enfoque territorial.

Además, las barreras geográficas actuales pueden afectar la distribución de servicios y trámites administrativos, ya que dificultan el acceso a los mismos para las personas que viven en zonas alejadas o rurales. La falta de descentralización de los servicios estatales contribuye a estas barreras geográficas, ya que los ciudadanos deben desplazarse largas distancias para acceder a los servicios que necesitan. En tal sentido, se propone la implementación de los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscrito a las municipalidades (MAC municipal), con la finalidad de acercar a los ciudadanos los servicios provistos por el Estado, desde cualquier lugar del Perú y en cualquier momento, evitando desplazamientos innecesarios y ahorro de tiempo y recursos, en especial en las zonas rurales altoandinas del Perú, a través de tres canales de interacción: canal digital, canal presencial y canal telefónico, ubicados en las municipalidades a nivel nacional, a fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos por parte del Estado, lo que contribuirá a mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión de trámites y servicios, permitir la integración de diferentes entidades y servicios en una plataforma unificada, que simplifica los flujos de información entre los ciudadanos y el gobierno.

Las entidades participantes de los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscrito a las municipalidades (MAC municipal), son las entidades públicas, empresas estatales y mixtas involucradas en el proceso administrativo de acuerdo a la Ley 27444, ya sea porque tienen información o están relacionadas en algún procedimiento administrativo que todo ciudadano requiere y que garantiza el acceso al derecho a ser informado. Bajo esta premisa, será la PCM, el ente regulador y las entidades participantes quienes determinarán los servicios y trámites que se podrán realizar a través de los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscrito a las municipalidades (MAC municipal), a través de la Secretaría de Gestión Pública y la Secretaria de Gobierno y Transformación, de conformidad con la normativa establecida en 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.

Si bien, el artículo 9 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211 establece que las Ventanillas Únicas se crean por Decreto Supremo a propuesta de la entidad promotora y con la opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscrito a las municipalidades (MAC municipal), pueden ser creados con rango de Ley a través del legislativo sin afectar los criterios técnicos de cada entidad, teniendo en cuenta la necesidad, relevancia y utilidad de la propuesta que tiene como fin último a la ciudadanía. Además, el proceso de diseño, implementación y operación de los mencionados Módulos Integrales de Atención al Ciudadano estarán acompañados por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros en constante coordinación con las entidades públicas a nivel nacional.

A través de los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano (MAC municipal), los ciudadanos que residen en la jurisdicción municipal distrital y provincial podrán realizar diversos trámites y servicios de manera presencial utilizando la plataforma del estado. Estos módulos están ubicados en las Municipalidades provinciales y distritales a nivel nacional, que se encuentran más cerca de la población. De esta manera, se facilita el acceso a los servicios considerando el sector, las competencias y el tipo de trámite que se desea realizar.

La implementación del Módulo Integral de Atención al Ciudadano, adscrito a las municipalidades (MAC Municipal), busca superar estas barreras geográficas al acercar los servicios estatales a la población, facilitando así el acceso equitativo a los trámites y servicios públicos en todo el territorio.

De los Canales de atención. - Los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscrito a las municipalidades (MAC municipal), garantizará el acceso y atención de los servicios que otorga el Estado a los ciudadanos, a través de las entidades que la conforman, en tres canales de atención que se detallan a continuación:

- Canal electrónico, a través de la página web: plataforma del Estado.
- Canal de atención presencial, a través de módulos de atención instalados en lugares estratégicos a nivel nacional, mediante competencias compartidas entre entidades.
- Canal de atención vía telefónica, a través de línea telefónicas gratuitas de atención al ciudadano, en las que se pueden realizar consultas o seguimiento de trámites.

Cabe señalar que el canal de atención será elección de los ciudadanos y estarán asociados a las condiciones físicas y económicas de cada ciudadano o persona en general que requiere realizar: Trámites y servicios que brindan las entidades públicas, Información de servicios que brindan las entidades con sus respectivos requisitos y costos, atención de solicitudes de información según Ley 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública, Orientación y capacitación virtual de servicios que brindan las entidades públicas, Atención y seguimiento de quejas y denuncias contra servidores públicos, otras de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos y personas en general.

Todo ello mediante los módulos municipales de atención al ciudadano que reúna a las entidades públicas, empresas estatales y mixtas que realicen servicios públicos. Por último, la presente iniciativa intenta poner en evidencia la urgente necesidad de abordar esta problemática desde un enfoque sustentado en los principios del proceso de descentralización territorial (Defensoría, 2010).

De la implementación de los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscritos a las municipalidades.- La propuesta señalada tiene su efecto a todas las entidades de la administración pública comprendidas en el artículo I del título preliminar de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444; entendidas como entidad o entidades a los siguientes: Poder Ejecutivo con sus ministerios y organismos públicos, Poder Legislativo, Poder Judicial, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Organismos Autónomos; y demás instituciones mixtas o privadas cuyas actividades realizan potestades administrativas y brindan servicios públicos al ciudadano. Sin embargo, como propuesta de la presente iniciativa se hace un mayor énfasis en la participación de los gobiernos regionales y locales, a través de las municipalidades provinciales y distritales en la implementación de **Módulos Integrales de Atención al Ciudadano**, debido a que estas entidades tienen un mayor acercamiento a los

ciudadanos ya que realizan trámites de diversa índole, los cuales abarcan desde otorgar acceso a servicios públicos hasta la entrega de un permiso o autorizaciones comerciales.

Según la Ley Nº 27972, Ley Orgánica de Municipalidades las municipalidades tienen funciones exclusivas (específicas y generales) y compartidas (específicas y generales). Las funciones exclusivas son: a) elaborar, aprobar y modificar el Plan Comunal de Desarrollo, b) confeccionar el Plan Regulador Comunal, c) promover el desarrollo comunitario, d) regular el transporte y tránsito público, e) regular la construcción y urbanización, y f) ocuparse del aseo y ornato (art. 3). Las funciones compartidas son aquellas que se comparten con otras instituciones como educación, cultura, salud, asistencia social, capacitación, fomento productivo, deporte, urbanización y construcción de viviendas sociales, entre muchas otras (art. 4).

La importancia de los municipios radica en que es un órgano descentralizado de la administración del Estado, el más cercano a la comunidad y el encargado de resolver sus necesidades más urgentes. Además, tienen la tarea de implementar en cada comunidad gran parte de las políticas públicas y servicios elaborados desde el gobierno central. Al estar más ligados a la vida cotidiana de las personas, se puede afirmar que los municipios posibilitan una gestión más acorde a la realidad y necesidades concretas de cada comuna

En consecuencia debido a que las municipalidades son de hecho consideradas como una "pieza clave en la vinculación con la ciudadanía" por la proximidad que tienen con las personas por medio de los servicios que prestan a la comunidad, además de ser los gobiernos locales la cara más visible y cercana del Estado, es necesario que participe en brindar a las ciudadanía un servicio de calidad asociada a la simplificación administrativa y la política de Mejor Atención al Ciudadano, que se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública. De tal manera favorezca una atención oportuna y eficiente a los ciudadanos contribuyendo a mejorar la relación Estado - Ciudadano. Con esta iniciativa, se evitará realizar traslados innecesarios de los administrados, sobre todo desde las comunidades o centros poblados más alejados de ciudades, para acceder al derecho de recibir información pública y al trámite respectivo en cualquier entidad del sector público. Se debe tener presente que cualquier persona puede solicitar, recibir y tramitar cualquier información que tenga o emita cualquier entidad estatal, con las excepciones previstas en la Ley.

En tal sentido, se propone que las entidades responsables para la implementación de los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscrito a las municipalidades (MAC municipal), tengan como ente rector a la Presidencia de Consejo de ministros (PCM), a través de la Secretaría de Gestión Pública y la secretaria de Gobierno y transformación Digital a nivel nacional. A nivel provincial y local, las Municipalidades provinciales y locales garantizarán el acceso, la atención y privacidad de la información de los ciudadanos que realicen sus trámites, de forma presencial, en sus Sedes a nivel nacional.

El MAC municipal funcionará como un centro de atención integral, donde los ciudadanos podrán realizar diversos trámites y servicios, tales como solicitudes de documentos, registros civiles, pagos de impuestos, entre otros. Además, se brindará asesoría y orientación a los ciudadanos en relación a los servicios y trámites que ofrecen las diferentes entidades estatales.

Por último, al descentralizar los servicios a través de los MAC municipales, se busca promover la equidad y garantizar el acceso igualitario a los servicios públicos para todos los ciudadanos, sin importar su ubicación geográfica. Además, se pretende reducir la

carga y la burocracia en las instituciones estatales centrales, permitiéndoles enfocarse en funciones de mayor complejidad y prioridad.

VII. EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La presente iniciativa legislativa propone una ley para la implementación de los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscrito a las municipalidades (MAC municipal), el cual tiene por objetivo mejorar la atención al ciudadano y facilitar los trámites en línea desde cualquier lugar y en cualquier momento, evitando desplazamientos y ahorrando tiempo y recursos. Estos Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscrito a las municipalidades (MAC municipal), brindarán servicios integrados de todas las entidades del sector público y de las entidades participantes que intervienen en los trámites administrativos requeridos para la obtención de algún servicio a los ciudadanos.

En tal sentido, los efectos que subyacen de ello respecto a la legislación nacional, está relacionado a la elaboración de disposiciones que establezcan los requisitos y procedimientos para la implementación, operación y funcionamiento de los **Módulos Integrales de Atención al Ciudadano**, así como los servicios que se pueden ofrecer a través de ella.

VIII. ANÁLISIS COSTO - BENEFICIO

El proyecto de ley actual no incurre en ningún gasto adicional para el erario público, ya que la implementación de los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano, adscrito a las municipalidades (MAC - MUNICIPAL), para procedimientos se financiará a través de los presupuestos institucionales de las entidades involucradas, en el marco de sus planes estratégicos institucionales y planes operativos.

Por otro lado, el beneficio cualitativo de esta iniciativa legislativa es que contribuirá a la agilización de los trámites administrativos, mejorando la atención ciudadana y facilitando los trámites online desde cualquier lugar del Perú donde se tenga acceso a redes de internet y en cualquier momento, evitando desplazamientos innecesarios y ahorrando recursos. Por lo que se conseguirá los siguientes beneficios:

- Fomentar la gobernabilidad democrática y fortalecer el Estado de Derecho
- Establecer una cultura de respeto y protección de los Derechos Humanos
- Priorizar la construcción y participación de la ciudadanía
- Reconstruir el tejido social y dar pasos firmes en la estabilidad social y política del país
- Mejorar la eficiencia del gobierno y la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos
- Elevar al gobierno abierto a los niveles más altos del discurso político.

En el orden jurídico, se busca que se aplique la política de Simplificación Administrativa en las entidades públicas, con el fin de garantizar las políticas de Gobierno en lograr una Administración al servicio del ciudadano. A través del cumplimiento de la norma, se podrá lograr reducir gastos económicos innecesarios tanto para los administrados, como para la administración, y la lucha contra la corrupción.

Todo lo señalado se basa en que se crea valor público cuando: (i) las intervenciones públicas (entendidas como las acciones realizadas por la entidad pública) satisfacen las necesidades y expectativas de las personas; y, (ii) se optimiza la gestión interna a través del uso más eficiente y productivo de los recursos públicos para, directa o indirectamente, satisfacer las necesidades y expectativas de las personas; en ambos casos, generando beneficios a la sociedad y de todos los peruanos.

IX. RELACIÓN DEL PROYECTO DE LEY CON LAS POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

La presente propuesta legislativa se enmarca en la siguiente política de estado: 2. Estado eficiente, transparente y descentralizado

Además, la presente iniciativa legislativa se fundamenta en la política de Mejor Atención al Ciudadano que se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la Nueva Gestión Pública.

Aunado a ello, la política de Mejor Atención al Ciudadano responde a los principios expresados en la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública pues prioriza que las administraciones públicas están al servicio de los ciudadanos, exige la coordinación y cooperación de las entidades de la administración pública, apunta a universalizar el acceso de los servicios a todos los ciudadanos, busca ser eficaz en el trabajo para alcanzar sus objetivos y ejecuta una evaluación permanente de sus servicios brindados.

Por último, responde a la Política Nacional de Transformación Digital al 2030 (PNTD), instrumento de política pública por el cual se determinan los lineamientos, objetivos, estándares, acciones, servicios, indicadores, actividades, metas y responsables para alcanzar la transformación digital del país. En los siguientes objetivos:

- OP1: Conectividad digital. Garantizar el acceso inclusivo, seguro y de calidad al entorno digital a todas las personas. Objetivo que se enfoca en desplegar acciones para garantizar el acceso al entorno digital y busca impactar en la calidad del servicio y la conexión a internet.
- OP3: Gobierno digital. Garantizar la disponibilidad de servicios públicos digitales inclusivos, predictivos y empáticos con la ciudadanía. Se enfoca en incrementar la interacción de las personas con las entidades públicas.
- OP6: Innovación digital. Garantizar el aprovechamiento y el uso ético de las tecnologías exponenciales en la sociedad.

X. VINCULACIÓN CON LA AGENDA LEGISLATIVA

La agenda legislativa del Congreso de la República del Perú es un instrumento fundamental que guía el trabajo parlamentario en materia legislativa. La Resolución Legislativa del Congreso por la que se aprueba la Agenda Legislativa para el Período Anual de Sesiones 2023-2024 es un documento relevante que establece las prioridades

legislativas para dicho período[5]. En el marco de esta agenda, se han abordado temas de importancia, entre ellos la simplificación administrativa. La simplificación administrativa se considera una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía, y ha sido destacada en eventos como el diálogo parlamentario de alto nivel sobre participación política plena de las mujeres, organizado por el Congreso de la República del Perú. Que señala en el Objetivo V los siguiente:

OBJETIVO	POLÍTICAS DE ESTADO	TEMAS / PROYECTOS DE LEY
V. ESTADO EFICIENTE, TRANSPARENTE Y DESCENTRALIZADO	24. AFIRMACIÓN DE UN ESTADO EFICIENTE Y TRANSPARENTE	93. MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
		94. TRANSPARENCIA EN EL ESTADO

En consecuencia, la simplificación administrativa responde a la necesidad de mejorar la eficiencia del Estado y reducir la carga burocrática para los ciudadanos y las empresas. En este sentido, la agenda legislativa del Congreso de la República del Perú puede incluir iniciativas y propuestas legislativas relacionadas con la simplificación administrativa, con el fin de promover la modernización del Estado y la mejora regulatoria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avilés, G. & Moreno, A. (2019). *Caracterización del proceso de operacionalización del Centro MAC Ventanilla a partir del Modelo EFQM en el periodo 2018-2019* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional de la PUCP. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15577/AVILES_ELIAS_MORENO_HERRERA.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Congreso de la República del Perú. (24 de setiembre de 2015). *Decreto legislativo 1211 de 2015. Por lo cual se aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas.* https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01211.pdf
- Defensoría del Pueblo (28 de diciembre de 2022). *La cuarta parte de quejas atendidas por la Defensoría del Pueblo en Lima son contra municipalidades.* https://www.defensoria.gob.pe/la-cuarta-parte-de-quejas-atendidas-por-la-defensoria-del-pueblo-en-lima-son-contra-municipalidades/
- Gestión. (26 de abril de 2022). *Sin DNI: servicios de Reniec son afectados por cambios a su plataforma y usuarios reportan problemas. Gestión.* https://gestion.pe/peru/tramites-sin-dni-servicios-de-reniec-son-afectados-por-cambios-a-su-plataforma-y-usuarios-reportan-problemas-rmmn-noticia/
- Granda, A. M. (24 de febrero de 2020). *¿Qué hacer si tengo problemas con los trámites administrativos?* ESAN. https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-hacer-si-tengo-problemas-con-los-tramites-administrativos
- Olano, E. G. (26 de septiembre 2023). *PCM: Gobierno aprobaría ventanilla única para la minería la próxima semana.* Gestión.

[5] Agenda Legislativa para el Período Anual de Sesiones 2022-2023. Obtenido de: https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2118161-1

https://gestion.pe/economia/pcm-este-2-de-octubre-gobierno-aprobara-la-ventanilla-unica-para-la-mineria-noticia/

- Presidencia del Consejo de ministros. (s. f.). *Decreto Legislativo N.° 1447 de 2018. Por lo cual modifica el Decreto Legislativo 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.* https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2804690-1447
- Radio Nacional (s.f.). *PCM destaca impulso de Ventanilla Única Digital del Sector Minería.* https://www.radionacional.com.pe/noticias/politica/pcm-destaca-impulso-de-ventanilla-unica-digital-del-sector-mineria
- Roseth, B. (2018, junio 18). *Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros.* Gobernarte. https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/ciudadanos-burocracia-y-tramite/
- Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (s. f.). *Ventanilla Única de Certificación Ambiental.* https://www.senace.gob.pe/certificacion/ventanilla-unica/
- Sociedad Nacional de Industrias. (9 de marzo 2007). *Se establece el uso de la Ventanilla Única del Estado a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas y se crea el Sistema Integrado de Servicios Públicos Virtuales / D.S. N° 019-2007-PCM.* https://sni.org.pe/se-establece-el-uso-de-la-ventanilla-unica-del-estado-a-traves-del-portal-de-servicios-al-ciudadano-y-empresas-y-se-crea-el-sistema-integrado-de-servicios-publicos-virtuales-d-s-n-019-2007-pc/
- Thelemabogados (s. f.). *Reglamento de la Ley de fortalecimiento de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.* https://thelemabogados.pe/es/reglamento-de-la-ley-de-fortalecimiento-de-la-ventanilla-unica-de-comercio-exterior/