

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho



DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

**COMISIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN, REGIONALIZACIÓN, GOBIERNOS LOCALES
Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO**
Periodo Anual de Sesiones 2023 – 2024

Señor presidente:

Ha ingresado para dictamen de la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado, los siguientes proyectos de ley:

1. Proyectos de Ley **6976/2023-CR**, 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).
2. Proyectos de Ley **3738/2022-CR**, Ley que crea la ventanilla digital única de atención de reclamos por los consumidores.

El presente dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD en la décimo quinta sesión ordinaria de la Comisión, de fecha 16 de abril de 2024, con 18 votos a favor de los congresistas: CAVERO ALVA, Alejandro; PALACIOS HUAMÁN, Margot; AGUINAGA RECUENCO, Alejandro; BELLIDO UGARTE, Guido; CAMONES SORIANO, Lady; CERRÓN ROJAS, Waldemar; CUETO ASERVI, José; DOROTEO CARBAJO, Raúl; GUTIÉRREZ TICONA, Paul; HUAMÁN CORONADO, Raúl; JULÓN IRIGOÍN, Elva; MUÑANTE BARRIOS, Alejandro; PAREDES GONZÁLES, Alex; PARIONA SINCHE, Alfredo; PAZO NUNURA, José; TAIPE CORONADO, María; YARROW LUMBRERAS, Norma y ZEBALLOS MADARIAGA, Carlos.

II. SITUACIÓN PROCESAL

El **Proyecto de Ley 6976/2023-CR**, 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), fue presentado por el congresista Américo Gonza Castillo del grupo parlamentario Perú Libre, ante el Área de Trámite Documentario del Congreso de la República con fecha 05 de febrero de 2024, y fue decretado el 06 de febrero de 2024 para estudio y dictamen a la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado, como primera comisión dictaminadora.

El **Proyecto de Ley 3738/2022-CR**, Ley que crea la ventanilla digital única de atención de reclamos por los consumidores, fue presentado por la congresista Jorge Luis Flores

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Ancachi del grupo parlamentario Acción Popular, ante el Área de Trámite Documentario del Congreso de la República con fecha 05 de diciembre de 2022, y fue decretado el 06 de diciembre de 2022 para estudio y dictamen a la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado, como segunda comisión dictaminadora.

III. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS

2.1. Proyectos de canales de atención al ciudadano

Antes de empezar el análisis, es necesario reparar en la existencia de otros proyectos de ley presentados al Congreso que tuviesen por objeto legislar en materia de atención al ciudadano. En el período 2016-2021 se ubicó el Proyecto de Ley 443/2016-CR.

El Proyecto de Ley 443/2016-CR, Ley que crea la ventanilla única de reclamos de consumidores, con la finalidad de unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo, ahorrando tiempo y dinero a los consumidores y a las entidades competentes de la administración pública. Esta ventanilla única estaría conformada en una primera etapa por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Proyección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), Organismos Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran), Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) y Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (Sunass).

2.2. Opiniones solicitadas y recibidas

a) Opiniones solicitadas por escrito

Se solicitó opinión a los siguientes especialistas:

Cuadro 1
Opiniones solicitadas

OFICIO	ENTIDAD	FECHA	ASUNTO
Oficio 0822-2023-2024/CDRGLMGE-CR	AMPE	12/02/2024	Solicita opinión sobre el Proyecto de Ley 6976/2022-CR
Oficio 0823-2023-2024/CDRGLMGE-CR	Defensoría del Pueblo	12/02/2024	Solicita opinión sobre el Proyecto de Ley 6976/2022-CR
Oficio 0824-2023-	MML	12/02/2024	Solicita opinión sobre el Proyecto de

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2022-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

2024/CDRGLMGE-CR			Ley 6976/2022-CR
Oficio 0825-2023-2024/CDRGLMGE-CR	Municipalidad Provincial de Arequipa	12/02/2024	Solicita opinión sobre el Proyecto de Ley 6976/2022-CR
Oficio 0826-2023-2024/CDRGLMGE-CR	Municipalidad Provincial de Piura	12/02/2024	Solicita opinión sobre el Proyecto de Ley 6976/2022-CR
Oficio 0827-2023-2024/CDRGLMGE-CR	PCM	12/02/2024	Solicita opinión sobre el Proyecto de Ley 6976/2022-CR
Oficio 0618-2022-2023/CDRGLMGE-CR	PCM	21/12/2022	Solicita opinión sobre el Proyecto de Ley 3738/2022-CR
Oficio 0619-2022-2023/CDRGLMGE-CR	MEF	21/12/2022	Solicita opinión sobre el Proyecto de Ley 3738/2022-CR
Oficio 0621-2022-2023/CDRGLMGE-CR	Indecopi	21/12/2022	Solicita opinión sobre el Proyecto de Ley 3738/2022-CR

Fuente y elaboración: Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado 2023-2024.

b) Opiniones recibidas¹

Respecto al Proyecto de Ley 3738/2022-CR

Opinión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Con Oficio 1930-2023-MTC/04, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones emite opinión sobre el Proyecto de Ley 3738/2022-CR en atención al Oficio D001360-2023-PCM-SC de la Secretaría de Coordinación de la Presidencia del Consejo de Ministros a fin de dar respuesta al Oficio 0618-2022-2023/CDRGLMGE-CR. El Informe 0076-2023-MTC/26.02 señala que el ministerio, de acuerdo con la Ley 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, tiene competencia exclusiva en materia de infraestructura de servicios de comunicaciones, así como competencia compartida en materia de promoción de la infraestructura de telecomunicaciones y el planeamiento de los servicios de telecomunicaciones de alcance regional. Además, el informe describe las competencias y funciones de los órganos de línea que dependen del Viceministerio de Comunicaciones y del Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL); concluyendo en que el Sector

¹ Hasta el día 01 de marzo, a las 08:00 horas.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Comunicaciones no es competente para emitir opinión sobre la viabilidad u observación del presente Proyecto de Ley.

En lo que se refiere al ámbito de los servicios públicos de telecomunicaciones, la protección a los usuarios proviene de la regulación contemplada en la Constitución Política del Perú, en la Ley 29571, que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y en la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. Asimismo, el artículo 35 del Reglamento de Servicios y Concesiones Postales, aprobado por Decreto Supremo 032-93-TCC, se establece que *“El usuario tiene derecho a denunciar ante el INDECOPI y ante el Ministerio los casos de incumplimiento de las normas de protección al consumidor y transgresión del presente Reglamento respectivamente, con el objeto de que apliquen las sanciones correspondientes, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pudiera interponerse”*. Concluyendo en que el Ministerio no es competente para evaluar y/o resolver reclamos en materia postal presentados por la ciudadanía, toda vez que su tratamiento es canalizado a través de los mismos concesionarios postales y, de ser el caso, a través del INDECOPI como consecuencia de una denuncia en el marco del Código de Consumo.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, el trabajo de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como primera comisión dictaminadora, recibió las opiniones de las siguientes entidades públicas:

Cuadro 2

Opiniones recibidas por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos sobre el Proyecto de Ley 3738/2022-CR

OFICIO	ENTIDAD	FECHA	ARGUMENTO
Oficio 0353-2023-PD-OSITRAN	OSITRAN	29/12/2022	El Informe Conjunto 00164-2022-IC-OSITRAN (GAU-GAJ) sustenta que debe cambiarse la denominación de la norma por “Ventanilla Digital Única de Atención de Reclamos, Denuncias y Quejas de Usuarios y Consumidores” sugiere evaluar la pertinencia de incorporar a las quejas y denuncias en esta ventanilla. Asimismo, señala que deben precisarse algunos aspectos como: i) la distinción que existe entre recepción y tramitación de los reclamos, puesto que, las Entidades Prestadoras se encuentran obligadas a atender (tramitar) los reclamos que fueran presentados por los usuarios; ii) el inicio del cómputo de plazo para la emisión de la respuesta a la reclamación, toda vez que, con la presentación del reclamo se despliegan una serie de actos procedimentales para la calificación de admisibilidad del mismo; y iii) la ventanilla cumple una función complementaria a las vías de recepción de

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

			reclamos con las que ya cuenta la entidad respectiva.
C. 00001-PE/2023	OSIPTEL	04/01/2023	El Informe 00339-OAJ/2022 señala que se requiere modificar el proyecto de ley a fin de excluir de su aplicación a los procedimientos de reclamos y quejas de servicios públicos.
Oficio 2-2023-OS/PRES	OSINERGMIN	03/01/2023	El Informe I-GSTI-001-2023 concluye en que la propuesta legislativa solo permitirá centralizar la presentación de documento, lo que ya se encuentra establecido en la Ley de Gobierno Digital y su reglamento. Además, señala que la ventanilla deberá funcionar de manera bidireccional, para tener la capacidad de consultar los trámites que eleva directamente el ciudadano en los canales de las empresas prestadoras de servicios públicos o de los organismos reguladores.
Oficio 010-2023-SUNASS-GG	SUNASS	05/01/2023	El Informe 007-2023-SUNASS-DPN advierte que la recepción de reclamos por parte de Sunass a través de la ventanilla propuesta implicaría realizar cambios normativos sustanciales, dado que el regulador carece de competencia para tramitar y resolver reclamos en primera instancia. Además, considera que el establecer un único formulario para la presentación de reclamos resultaría poco efectiva y perjudicial para la atención de los procedimientos y de los usuarios, toda vez que no tomaría en consideración que cada procedimiento de reclamos tiene sus propias características. Asimismo, considera que el proyecto de ley colisiona con el marco legal vigente en el cual existen reglas para la creación de las ventanillas únicas.
Oficio 000120-2023-GEG/INDEC OPI	INDECOPI	04/03/2023	El Informe 000065-2023-DPC/INDECOPI considera viable la propuesta con observaciones: i) La propuesta consiste en un proyecto de ley declarativo que conlleva a establecer la prioridad; ii) recomienda la eliminación de los artículos 1 y 2 del proyecto de ley dado que no permite entender los reclamos que podrán ser presentados ante la ventanilla única, además, que resultaría necesario precisar que esta ventanilla debería ser utilizada como un medio de recepción y derivación complementario a los canales ya existentes e implementados por las entidades; iii) propone la eliminación del artículo 2 respecto al control de la actuación de las autoridades locales en el tratamiento de las quejas, reclamos y denuncias
Oficio D002846-2023-PCM-SG	PCM	13/10/2023	El Informe D001422-2023-PCM-OGAJ, de la Oficina General de Asesoría Jurídica, opina que no es viable el proyecto de ley.
Oficio 377-	MTC	07/11/2023	El Informe 1531-2023-MTC/08; desde el punto de vista

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

2023-MTC/01			legal y conforme las opiniones de la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones, la Dirección General de Políticas y Regulación en Transporte Multimodal, y de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN); concluye en observar el extremo del literal e) del artículo 3 del Proyecto de Ley, que incluye a la SUTRAN como una de las entidades que forman parte de la Ventanilla Única. Asimismo, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) no tiene competencia para emitir opinión sobre los demás artículos del proyecto de ley.
-------------	--	--	---

Fuente y elaboración: Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado 2023-2024.

Cabe destacar que la Comisión de Defensa del Consumir y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos decretó archivar el Proyecto de Ley 3738/2022-CR, a través de un Decreto de Archivo 003-2021-2026-CODECO-CR², considerando que el contenido de la propuesta legislativa ha sido comprendido en la Ley 31967, Ley que incorpora a los organismos reguladores de los servicios públicos a la plataforma mejor atención al ciudadano (MAC) y declara de interés nacional la creación de la ventanilla del consumidor y usuario, por lo que se configura la sustracción de la materia.

Proyecto de Ley 06976/2023-CR

Opinión de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML)

Con Oficio D000176-2024-MML-OGSC, de la Oficina General de la Secretaría del Concejo de la Municipalidad Metropolitana, se remite el Informe D000031-2024-MML-OGSC-OACGD donde se desarrolla el informe técnico de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria respecto al Proyecto de Ley 06976/2023-CR. En el documento se señala que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros tiene la responsabilidad de normas, conducir, diseñar, administrar, implementar y operar a nivel nacional la Plataforma MAC (Mejor Atención al Ciudadano). Por su parte la Municipalidad Metropolitana de Lima cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental como unidad orgánica responsable de la orientación al administrado, del trámite, registro, certificación y control de la correspondencia municipal; además, brinda orientación e información en general a los ciudadanos, sobre los procedimientos, servicios y cualquier consulta referida a los órganos, los órganos desconcentrados especiales, órganos desconcentrados y las empresas municipales de la Municipalidad Metropolitana de

² <https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/MTY5MjEz/pdf>

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Lima. Para lo ello, cuenta con canales de atención al ciudadano de forma virtual, presencial y telefónica, y mesas de partes periféricas. Por su experiencia sobre la materia, considera que la propuesta de ley duplicaría esfuerzos, ya que actualmente la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) viene implementando el modelo de MAC Express a nivel nacional, al que se asemejaría el concepto de MAC MUNICIPAL.

La MML considera más viable articularse con el modelo MAC Express, por lo que han venido realizado acciones para implementar un MAC Express, ubicado en el Pje. Acisclo Villarán del Cercado de Lima, para acercar los servicios virtualizados del Estado a los ciudadanos y facilitar su contacto con las demás instituciones públicas, para mejorar la accesibilidad a trámites en línea, reducir costos y tiempo de traslado, disminuir el uso de tramitadores, y la realización de trámites seguros. Considerando que esta implementación servirá además para que las demás municipalidades provinciales y distritales que aún no cuentan con esta Plataforma de Servicios puedan considerarlos como un mecanismo importante de acercamiento y atención a los ciudadanos de pie que por ciertas limitaciones no tienen acceso directo e inmediato a los servicios que brindan las diferentes entidades del Estado a nivel central, regional y local.

Opinión de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)

La Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emitió el Informe D000007-2024-PCM-SSCS en donde concluye que la propuesta no es viable dado que condiciona el establecimiento de políticas del Gobierno Nacional, incidiendo en competencias exclusivas del Poder Ejecutivo, las que se ejercen a través del ministerio a cargo de la materia. Más aún, señala que la regulación de Políticas Nacionales en normas con rango de ley, deja poco margen para el perfeccionamiento continuo de dicho instrumento, ya sea por razones operativas, o de estrategia para su cabal cumplimiento.

Además del análisis de las opiniones recibidas, cabe destacar que la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República es la segunda comisión dictaminadora de este proyecto de ley, en merito de lo cual recibió las opiniones del Reniec, la Presidencia del Consejo de Ministros y el Poder Judicial.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Cuadro 3

Opiniones recibidas por la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República sobre el Proyecto de Ley 6976/2023-CR

OFICIO	ENTIDAD	FECHA	ARGUMENTO
Oficio 000081-2024/JNAC/RENIEC	RENIEC	08/03/2024	Concluye que el proyecto de ley estaría regulando medios que no requieren regulación en el ordenamiento jurídico; por ejemplo, resalta que la denominación canal digital propuesto en el proyecto de ley estaría regulando disposiciones ya establecidas en el Decreto Supremo 033-2018-PCM, respecto de los canales para la atención y plataformas de información de los diferentes servicios públicos que otorgan las entidades del Estado peruano que administra y regula la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM.
Oficio D000618-2024-PCM-SG	PCM	01/04/2024	El Informe D000467-2024-PCM-OGAJ considera que el proyecto de ley no es viable por considerar que afecta el principio constitucional de separación de poderes y porque implicaría iniciativa de gasto.
Oficio 2-2023-OS/PRES	PJ	03/01/2023	El Informe 00062-2024-GA-P-PJ concluye en carece de objeto emitir informe sobre el proyecto de ley dado que este no se encuadra en los supuestos establecidos en el documento “Lineamientos de selección de los proyectos de ley”, aprobado por Resolución Administrativa 437-2011-P-PJ, para determinar si corresponde que se elaboren informes jurídicos respecto a medidas que incidan o guarden relación con asuntos de competencia judicial y funciones del Poder Judicial.

Fuente y elaboración: Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado 2023-2024.

2.3. Opiniones ciudadanas³

A la fecha, consta en la web del Congreso de la República que han llegado cero (0) opiniones ciudadanas.

2.4. Reunión con la Secretaría de Gestión Pública

El 20 de marzo de 2024, se sostuvo una reunión con Mariana Llona Rosa, Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública; David Enrique Alfaro del Piélagos, coordinador de la Plataforma MAC, y María Gracia Cabrera

³ Hasta el día 01 de marzo, a las 08:00 horas.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Vargas, Subsecretaria de la Subsecretaría de la Calidad de Servicios a través de la plataforma *Microsoft Teams* para recabar la opinión de la Secretaría de Gestión Pública respecto a los proyectos de ley materia del presente estudio.

Respecto al Proyecto de Ley 3738/2022-CR, sostuvieron que su contenido se encuentra regulado a través del Decreto Legislativo 1211 respecto a la creación de ventanillas únicas. Además, con la Ley 31687, Ley que modifica el Decreto Legislativo 1211, se modificó el literal b) del párrafo 6B.1 del artículo 6B que señala que la Presidencia del Consejo de Ministros tiene por competencia de determinar las entidades públicas del Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles constitucionalmente autónomos que deben participar obligatoriamente en la Plataforma MAC. Asimismo, en la reunión se resaltó la similitud de lo propuesto con la Ley 31957, Ley que incorpora a los organismos reguladores de los servicios públicos a la plataforma Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y declara de interés nacional la creación de la ventanilla del consumidor y usuarios. Cabe resaltar que la precitada ley fue aprobada por insistencia del Congreso de la República, pese a las observaciones formuladas a la autógrafa de ley de dicha norma.

Respecto al Proyecto de Ley 6976/2022-CR destacaron el canal de atención mixto MAC Express, que se implementará en plataformas de atención existentes en entidades públicas (Municipios provinciales y distritales, Tambos, PIAS) con el propósito de que los ciudadanos que residen en los lugares más alejados accedan a los servicios y trámites digitalizados, total o parcialmente, del Estado. Y sobre lo cual, la Presidencia del Consejo de Ministros tiene al MAC Express como una marca registrada ante INDECOPI. Sin embargo, advirtieron que durante el cambio de gestión de gobiernos locales se desactivaron 10 MAC Express de 42 gobiernos locales que contaban con esta plataforma. Por ende, resultaría necesario que los gobiernos locales que participan de la implementación de los MAC Express garanticen la calidad y continuidad de los servicios que ahí se brindan.

IV. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El **Proyecto de Ley 6976/2023-CR**, propone implementar los módulos integrales de atención al ciudadano, adscritos a las municipalidades, a fin de descentralizar los servicios provistos por el Estado (MAC-Municipal) acercándolos a la ciudadanía. Estos módulos comprenden los siguientes servicios:

- Orientación de los servicios y trámites que brinda el Estado en todos sus niveles de gobierno y de los tres poderes de Estado.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

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

La rectoría de estos módulos integrales de atención al ciudadano estará a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), a través de la Secretaría de Gestión Pública y la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital.

Además, propone incorporar el numeral 8 al artículo 73 de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, para que los gobiernos locales implementen módulos integrales de atención en materia de descentralización de trámites y servicios provistos por el Estado.

El **Proyecto de Ley 3738/2022-CR**, propone la creación de la Ventanilla Única de Atención de Reclamos de los Consumidores, a cargo de INDECOPI, y que integra los servicios del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran), Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) y Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (Sunass) para:

- Recibir las quejas y reclamos de las y los consumidores de todo el país.
- Promover capacitaciones.
- Dar asistencia técnica a las autoridades locales.
- Controlar la actuación de las autoridades locales en el tratamiento de los reclamos.
- Gestionar la constitución de los domicilios electrónicos de los proveedores de bienes y servicios.
- Registrar los reclamos para llevar una estadística sobre los problemas de las relaciones de consumo.
- Identificar los reclamos que realicen las y los consumidores hipervulnerables.
- Implementar medidas para mejorar la protección de las y los consumidores.

Para ello, las entidades públicas que conforman esta ventanilla única elaboran un **formulario único** estandarizado de presentación de quejas, reclamos y denuncias; tanto para el canal físico como virtual. Asimismo, comparten la infraestructura física de atención al público. Los gobiernos locales, provinciales y regionales, vía convenio, brindan espacios físicos para que las entidades competentes establezcan puntos de atención conjunta. En cuanto al canal virtual, establece que las entidades públicas

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

involucradas elaboran una aplicación móvil y una central telefónica única para la atención de los usuarios a nivel nacional. Finalmente, cuenta con una primera disposición complementaria respecto a la implementación progresiva para otras entidades públicas que designe el Poder Ejecutivo se integren a esta ventanilla única. La segunda disposición complementaria establece un plazo máximo de 90 días calendarios para reglamentar esta norma.

V. MARCO JURÍDICO

- Constitución Política del Perú.
- Reglamento del Congreso.
- Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley 31792, Ley que fortalece la participación de las municipalidades provinciales y municipalidades distritales en la protección y defensa de los derechos del consumidor.
- Ley 31957, Ley que incorpora a los organismos reguladores de los servicios públicos a la plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y declara de interés nacional la creación de la Ventanilla del Consumidor y Usuario.
- Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y espacios compartidos.
- Decreto Supremo 103-2022-PCM, Decreto supremo que prueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.

VI. REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DEL CONGRESO

De acuerdo con los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, en lo que respecta al cumplimiento de requisitos para la presentación de propuestas legislativas, se han revisado las propuestas legislativas y se puede afirmar que estas presentan una exposición de motivos que describe el problema que busca resolver, y señalan sus objetivos.

Igualmente cuenta con un acápite relativo al efecto de la vigencia de la norma en la legislación nacional, otro donde se describe el análisis costo-beneficio correspondiente.

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

VII. ANÁLISIS TÉCNICO

A. Identificación del Problema

El Proyecto de Ley 6976/2023-CR resalta que las entidades gubernamentales se concentran en capitales o centros urbanos, lo que perjudica a los ciudadanos que viven en zonas alejadas o rurales quienes tienen que asumir mayores costos de transporte y, por lo tanto, tienen limitaciones para acceder a servicios y trámites que brindan las diferentes entidades del Estado. Al respecto, la exposición de motivos señala algunas problemáticas como la demora injustificada de los trámites por falta de personal o recursos de las entidades públicas para atender a las poblaciones alejadas, problemas en trámites en línea y los costos adicionales para los ciudadanos.

El Proyecto de Ley 3738/2022-CR señala que los usuarios de servicios públicos y consumidores, no tienen pleno conocimiento dónde y cómo deben presentar sus reclamos. En atención a esta problemática identifica la potencialidad de proporcionar un canal para que el proveedor de respuesta al consumidor o al usuario acerca de sus reclamos, no incrementaría el número de confrontaciones en el mercado sino todo lo contrario.

Ambos proyectos de ley acumulados coinciden en describir la problemática entorno al limitado acceso de los ciudadanos a los servicios y trámites por barreras de información y localización. Por ello, el presente estudio aborda el funcionamiento de los canales de atención al ciudadano y el rol de los gobiernos locales en la mejora en la calidad de los servicios públicos.

1. La atención al ciudadano como deber del Estado

La Constitución Política del Perú establece, en su artículo 1, que "La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado", en cuyo mérito la persona tiene derecho fundamental "*a formular peticiones, individual o colectivamente por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad*" (numeral 20, Artículo 2). Lo que implica, de acuerdo con la STC STC N° 1042-2002-AA/TC, que el deber de la administración de: "*Facilitar los medios para que el ciudadano pueda ejercitar el derecho de petición sin trabas absurdas o innecesarias [...]*" (literal a), fundamento 2.2.4). Asimismo, el fundamento 4 la STC 05265-2009-PA/TC describe dos aspectos esenciales a este respecto: la libertad de cualquier persona para formular pedidos y la obligación de la autoridad de otorgar respuesta al peticionante.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Respecto de la función pública, el artículo 39 del texto constitucional señala que *“Todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación [...]”*, lo resalta el servicio al ciudadano como el propósito de la función pública y que involucra la actuación de todos los servidores públicos.

La Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala en su artículo 4 que la finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado es obtener mayores niveles de eficiencia para lograr una mejor atención a la ciudadanía; asimismo, el objetivo del proceso es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía y contar con canales efectivos de participación, lo que implica poner al centro de la actuación estatal al ciudadano.

El Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y espacios compartidos, que promueve la integración de los servicios y procedimientos del Estado con servicios integrados y servicios y espacios compartidos, con la finalidad de mejorar la eficiencia, productividad y la calidad de los servicios, tomando en consideración sus particularidades socioculturales.

La Ley 31792, Ley que fortalece la participación de las municipalidades provinciales y municipalidades distritales en la protección y defensa de los derechos del consumidor, estableció que las municipalidades provinciales y distritales podrán realizar actividades en materia de protección y defensa de los derechos del consumidor. Por ejemplo, establece la actividad de informar y educar a los ciudadanos en relación a sus derechos, así como la actividad de orientarlos sobre las vías de solución de controversias.

Cabe destacar que con la Ley 31957, Ley que incorpora a los organismos reguladores de los servicios públicos a la plataforma Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y declara de interés nacional la creación de la Ventanilla del Consumidor y Usuario, establece la incorporación progresiva del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), EL Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN) y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) a la Plataforma Mejora Atención al Ciudadano (MAC); asimismo, declara de interés nacional la creación e implementación progresiva de la Ventanilla Única del Consumidor y Usuario, con capacidad para funcionar de forma virtual y presencial, con la finalidad de promover y facilitar la recepción de solicitudes, reclamos, denuncias y otros documentos en materia de proyección y defensa al consumidor y usuario.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

2. Acciones de modernización de la gestión del Estado

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada mediante Decreto Supremo 103-2022-PCM, contempla el Lineamiento "2.4. Asegurar la articulación de los sistemas administrativos", donde se adoptan medidas para la estandarización de procesos y la adopción de modelos compartidos. Los gobiernos locales cuentan con una actividad operativa asignada "A2.4.3. Adopción de modelos de gestión compartida de servicios vinculados a funciones de apoyo y asesoramiento entre gobiernos locales con características afines" lo que resalta la participación de las municipalidades en el proceso de integración de servicios y trámites.

Asimismo, también es importante considerar lo dispuesto en el Decreto Supremo 033-2018-PCM, que dispone el contacto digital del Estado Peruano y la ciudadanía, teniendo como finalidad primordial el acceso a información respecto a trámites y servicios públicos digitales.

El artículo 3 del Decreto Legislativo 1211, modificado por el Decreto Legislativo 1447, desarrolla la obligación de las entidades públicas, previstas en el artículo I del Título Preliminar e la Ley 27444, de prestar colaboración mutua, así como a compartir información que sea necesaria y requerida en el ámbito de su competencia por otra Entidad para el ejercicio de las funciones que le permita la prestación de los servicios y la atención de los procedimientos administrativos que desarrollan. Para el caso de los servicios integrados y de servicios y espacios compartidos, el deber de colaboración entre entidades públicas involucra la valoración, participación e implementación, según corresponda, de dichos mecanismos para la prestación eficiente y efectiva de sus servicios y procedimientos de manera conjunta o articulada.

Los **Servicios Integrados**, desarrollados en el artículo 3B del Decreto Legislativo 1211, son 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 cadena de trámites y eventos de vida, con la finalidad de facilitar y mejora del acceso, articulación y la calidad de los servicios que brinda el Estado a las personas naturales o jurídicas. Cuenta con dos modalidades: a) Ventanilla Única, y b) Plataforma Única del Estado "Mejor Atención al Ciudadano – MAC".

Los **Servicios y Espacios Compartidos**, descritos en el artículo 3D, son las acciones conjuntas que realizan las entidades públicas para cumplir con sus resultados y objetivos públicos de manera más eficiente, coherente oportuna y flexible a través de mecanismos de cogestión o cofinanciamiento.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

2.1. Ventanilla Única

Una **Ventanilla Única**, de acuerdo al artículo 4, 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 integradas, a través de cadenas de trámites o bajo la metodología de eventos de vida. Las ventanillas únicas aseguran a los ciudadanos accesos presenciales, no presenciales o mixtos. Se crean mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y de los ministros de los sectores involucrados, a propuesta de la entidad que promueve su constitución. Debe contar con la opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros. Asimismo, la SGP puede proponer la creación o unificación de ventanillas únicas.

Respecto a los roles para la implementación y operación de las ventanillas únicas, el artículo 6 establece que la Presidencia del Consejo de Ministros emite las normas complementarias para la implementación y operación de las ventanillas únicas, así como evalúa su funcionamiento en coordinación con la entidad administradora correspondiente; la entidad administradora promueve la creación de la Ventanilla Única, formula el Manual de Operaciones, así como gestiona y supervisa la operación y mantenimiento de ésta, incluyendo el financiamiento o cofinanciamiento de los gastos asociados a su implementación y operación; y la entidad participante se involucra en el diseño, implementación y operación de la Ventanilla Única, para una adecuada prestación, de manera directa, delegada o bajo encargos de gestión, de los trámites o servicios de su competencia. Incluyendo la adecuación y optimización de los mismos, así como cofinanciando los gastos asociados a la implementación u operación.

Al respecto, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros señala que esta modalidad ha sido recogida en el Plan Nacional de Competitividad y Productividad, proponiéndose implementar ventanillas únicas del sector acuícola, agrario y turismo, así como la Ventanilla Única Digital Minero Energética⁴.

2.2. Modelo Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC

La **Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC**, según el artículo 6A del Decreto Legislativo 1211, es la única plataforma del Estado, que a través de accesos o

⁴ Secretaría de Gestión Pública (Agosto de 2021). *Plataforma de Mejora Atención al Ciudadano - MAC, Avances y agenda futura*. Documento de Política Tomo VII

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

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 la atención de calidad a las personas naturales o jurídicas. Sus servicios y trámites tienen principalmente la condición de servicios integrados, sin perjuicio de lo cual podrán incluirse servicios y trámites independientes o no integrados. De esta forma, la Plataforma MAC ofrece al ciudadano un servicio de calidad, que piensa en sus necesidades y que representa un Estado orientado al ciudadano y cerca de éste (Asenjo et al., 2021).

Para su implementación y operación, el artículo 6B señala que la Presidencia del Consejo de Ministros tiene las siguientes atribuciones:

- a) Emite las disposiciones normativas para la implementación y operación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano.
- b) Conduce y administra a nivel nacional dicha Plataforma en todos sus canales de atención; asimismo, determina las entidades públicas del Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles de gobierno, así como los organismos constitucionalmente autónomos que deben participar obligatoriamente en la Plataforma MAC, de acuerdo con criterios de demanda, impacto social, accesibilidad y cercanía, pertinencia a una cadena de trámite o evento de vida.
- c) Delega la administración de algunas modalidades del acceso presencial en una entidad de gobierno nacional, regional o local.
- d) Coordina con las entidades participantes los procesos de adecuación y optimización de sus servicios y trámites incorporados en la Plataforma MAC.
- e) Determina los servicios y trámites que requieran delegación de competencia, según la necesidad de la Plataforma MAC, y coordina con las entidades participantes, a fin de brindar una mejor atención al ciudadano.
- f) Promover el soporte tecnológico necesario para el despliegue nacional de la Plataforma MAC.
- g) Promueve la participación de la inversión privada en la implementación y funcionamiento de la Plataforma MAC, a través de la implementación de mecanismos legales, tales como Obras por Impuestos, Asociaciones Público Privadas y otros contemplados en la legislación vigente.
- h) Supervisa y evalúa el funcionamiento de la Plataforma MAC.

La entidad que por delegación administra el canal de atención presencial de la Plataforma MAC, tiene las siguientes atribuciones:

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

- a) Implementa y gestiona la operación y mantenimiento del canal de atención presencial.
- b) Tramita y acepta las adhesiones de las entidades públicas y privadas para el acceso al canal de atención presencial, previa opinión favorable de la presidencia del Consejo de Ministros.
- c) Remite informes de supervisión a las entidades participantes y a la Presidencia del Consejo de Ministros.
- d) Declara, conforme a las disposiciones del Reglamento, la terminación anticipada de las adhesiones de las entidades públicas y privadas, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Asimismo, la entidad participante asegura la adecuada prestación, de manera directa, delegada o bajo encargos de gestión, de los trámites o servicios de su competencia, lo que incluye la adecuación y optimización de los mismos; así como, el abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de sus servicios y trámites en la Plataforma MAC con cargo a su presupuesto institucional. Las entidades privadas podrán participar brindando servicios vinculados con la naturaleza de la Plataforma MAC.

Finalmente, el artículo 6C del Decreto Legislativo 1211 señala las formas de financiamiento de la Plataforma de Mejora Atención al Ciudadano, lo que incluye la proyección de los costos de operación de los canales de atención y el pago de los importes de los costos y gastos de la operación y mantenimiento de los canales de atención, garantizando su sostenibilidad y calidad:

- Con cargo al presupuesto institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros, de las entidades públicas del Poder Ejecutivo, los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales que participan como entidades administradoras.
- Los provenientes de contratos de préstamos y de organismos internacionales.
- Los provenientes de transferencias y donaciones.

Para la operación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC) se cuenta con:

- Directiva 001-2021-PCM-SGP, Directiva para la implementación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública 007-2021-PCM/SGP⁵.

⁵ <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2804758-007-2021-pcm-sgp>

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

- Manual de Implementación y Funcionamiento del MAC Express, aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública 002-2022-PCM/SGP⁶.
- Directiva 001-2023- PCM/SGP, Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano-MAC, aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública 002-2023-PCM/SGP⁷.
- Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC, aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública 003-2023-PCM/SGP⁸.

La Directiva para la implementación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC) establece disposiciones y lineamientos que orienten el proceso de implementación de los Centros MAC a nivel nacional; identifica los procesos, estándares y criterios técnicos que aseguran la adecuada implementación de los centros. Esta directiva es aplicable a todas las unidades de organización de la Presidencia del Consejo de Ministros que tienen algún nivel de participación en los procesos de implementación de los centros.

La Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), establece el contenido de los Acuerdo a Nivel de Servicio (ANS), documento en el que se establecen los compromisos obligatorios, en términos de servicios, recursos involucrados, estándares de servicio, plazos de cumplimiento que deben cumplir de manera uniforme las entidades participantes de la Plataforma MAC, a fin de brindar servicios a la ciudadanía con estándares de calidad.

El modelo de gestión de la Plataforma MAC, en donde se enfatiza que independientemente del canal de atención preferido por el ciudadano, este encontrará información de diferentes entidades del Estado en un solo lugar, así como satisfacer sus demandas en términos de servicios y trámites.

La Plataforma MAC es un modelo que integra múltiples servicios y cuenta con un gran potencial de replicabilidad tanto a nivel de cobertura territorial como a nivel de ampliación de servicios públicos ofrecidos. En este contexto, la alianza con otras entidades públicas es fundamental, tanto como entidades participantes que ofrecen servicios públicos a través de la Plataforma, como en la figura de entidades administradoras, como es el caso de los Gobiernos Regionales que implementan

⁶ <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2741789-002-2022-pcm-sgp>

⁷ <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/4789627-001-2023-pcm-sgp>

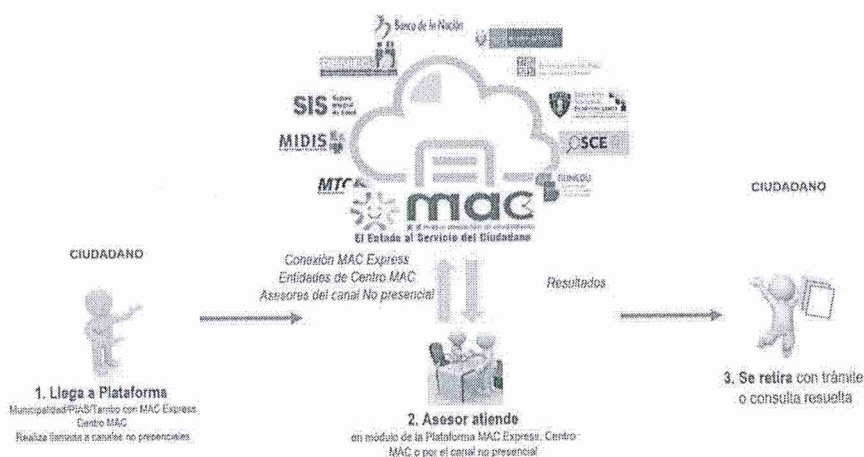
⁸ <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/4912647-manual-de-funcionamiento-de-los-centros-de-mejor-atencion-al-ciudadano-centros-mac>

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Centros MAC en sus regiones y los Gobiernos Locales que implementan MAC Express en sus municipalidades distritales.

Gráfico 1. Modelo de funcionamiento de la Plataforma MAC



Fuente: Asenjo et al. (2021). *Desafíos y logros en la atención a ciudadanos a través de la plataforma MAC durante la crisis de la COVID-19*. XXXIV Concurso del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Caracas, 2021

Por lo que, cabe destacar que mientras los Centros MAC se encuentran en zonas urbanas y buscan, los MAC Express están orientados principalmente a atender a las poblaciones rurales del país.

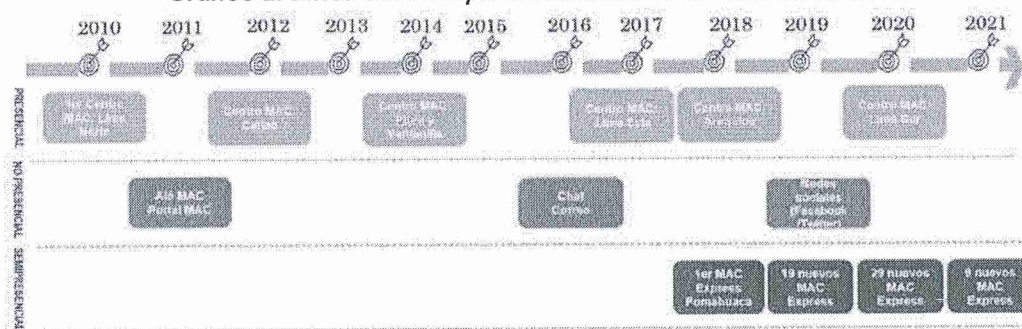
Resultados de la Plataforma MAC

Desde 2010 a la fecha, las plataformas MAC se han fortalecido tanto en cuanto a los servicios que brindan y en cuanto a su cobertura a nivel nacional. Como lo reseña Asenjo et al. (2021), los Centros MAC se incrementaron paulatinamente, destacando por ejemplo el inicio del canal no presencial en 2011, la atención por correo y chat en 2016 y a través de redes sociales a partir de 2019. Además, resalta que en 2018 se implementó el primer MAC Express lo que motivó a implementar innovaciones para la capacitación de los asesores en el uso del aplicativo diseñado por PCM.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Gráfico 2. Línea del Tiempo del Avance de la Plataforma MAC



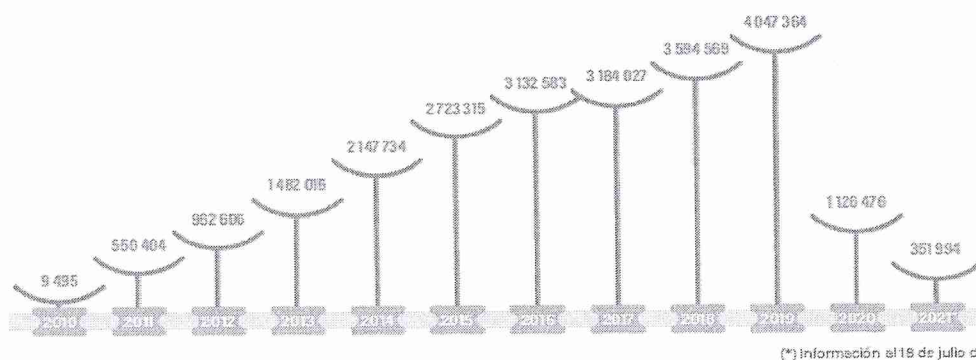
Fuente: Asenjo et al. (2021). *Desafíos y logros en la atención a ciudadanos a través de la plataforma MAC durante la crisis de la COVID-19*. XXXIV Concurso del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Caracas, 2021

Actualmente, de acuerdo con el Informe D000007-2024-PCM-SSCS, la implementación de la estrategia presenta los siguientes logros:

Canal Presencial: Centros MAC

El primer Centro MAC inició operaciones en el 2010: Centro MAC Lima Norte, con 18 entidades y 89 servicios. Actualmente, se cuenta con 15 Centros MAC en operación a nivel nacional y se prevé el inicio de operaciones de 4 nuevos Centros MAC en 2024; además, participan 50 entidades públicas de los tres niveles gubernamentales, proporcionando alrededor de 400 servicios. Asimismo, en suma, se han brindado 29 millones de atenciones acumuladas.

Gráfico 2. Número de atenciones en los Centros MAC a nivel nacional



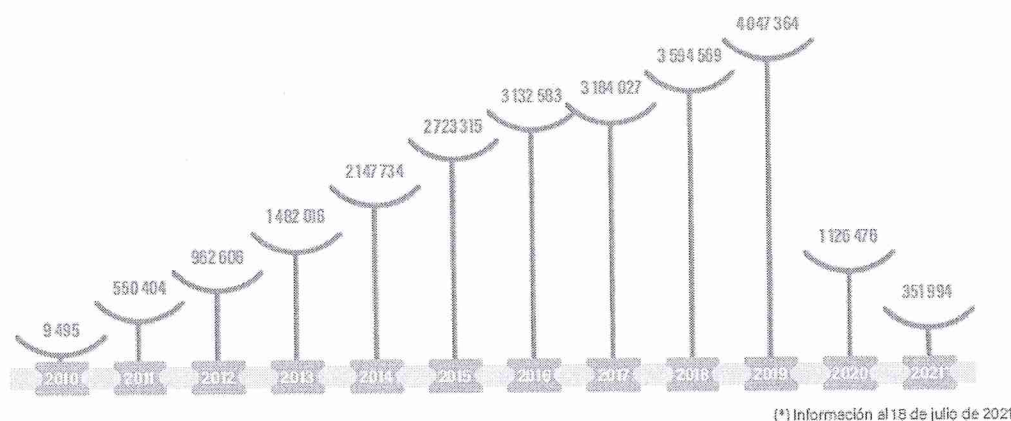
Fuente: Secretaría de Gestión Pública (Agosto de 2021). Plataforma de Mejora Atención al Ciudadano - MAC, Avances y agenda futura. Documento de Política Tomo VII

Canal No Presencial: Aló MAC y Portal MAC

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

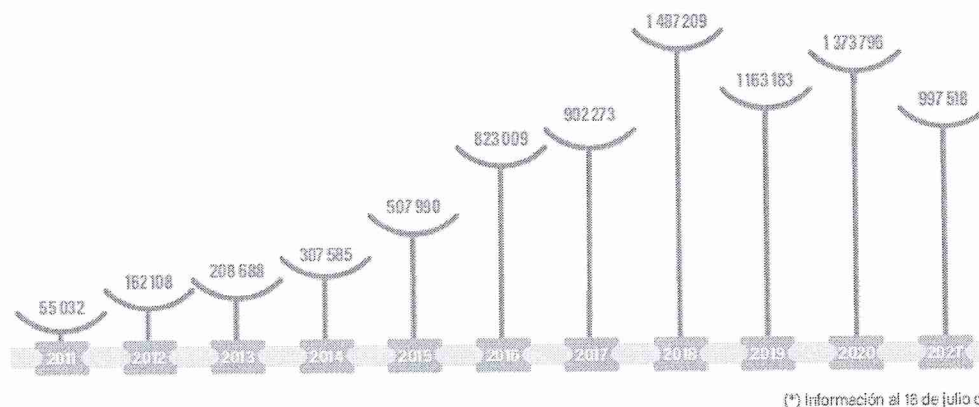
DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Gráfico 3. Número de atenciones Aló MAC



Fuente: Secretaría de Gestión Pública (Agosto de 2021). Plataforma de Mejora Atención al Ciudadano - MAC, Avances y agenda futura. Documento de Política Tomo VII

Gráfico 3. Número de atenciones en el Portal MAC, Chat, Correo y Redes Sociales



Fuente: Secretaría de Gestión Pública (Agosto de 2021). Plataforma de Mejora Atención al Ciudadano - MAC, Avances y agenda futura. Documento de Política Tomo VII

Canal Mixto: MAC Express

Es un canal mixto que permite atender de manera presencial a los ciudadanos que demandan trámites y servicios digitalizados, parcial o totalmente. Busca acercar los servicios del Estado a todos los ciudadanos, sobre todo a los que se encuentran en los lugares más alejados del país.

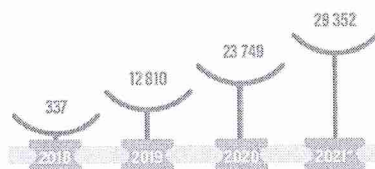
- Se han implementado 103 MAC Express en municipalidades, Tambos, PIAS.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

- 39 municipalidades, entre provinciales y distritales, han implementado el MAC Express.
- Más de 325000 atenciones realizadas desde el 2018 en que se implementó el primer MAC Express.
- Los MAC Express se encuentran ubicados en 22 regiones.
- En el MAC Express se brindan 64 servicios digitalizados de 22 entidades públicas.

Gráfico 4. Número de atenciones en el Portal MAC, Chat, Correo y Redes Sociales



(*) Información al 15 de julio de 2021

Fuente: Secretaría de Gestión Pública (Agosto de 2021). Plataforma de Mejora Atención al Ciudadano - MAC, Avances y agenda futura. Documento de Política Tomo VII

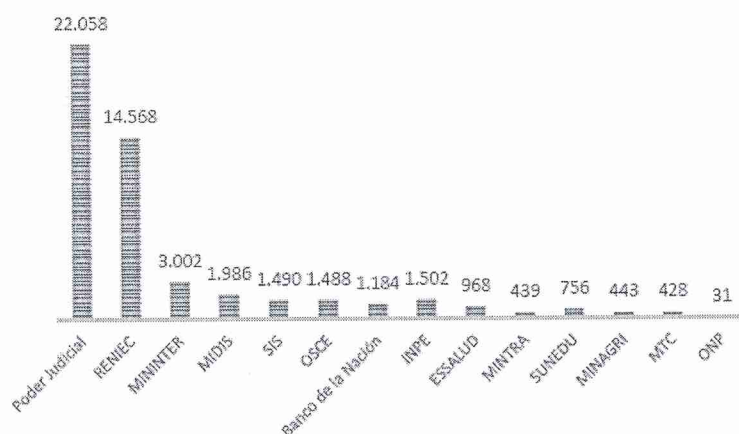
Como puede apreciarse, la Plataforma MAC a través de sus diversos canales viene cumpliendo su rol de acercar los servicios y trámites del Estado a los ciudadanos. Respecto a la demanda de entidades y trámites, podemos destacar entre las entidades más demandadas a través de los MAC Express son el Poder Judicial, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Seguro Integral de Salud y el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado.

Respecto a los servicios o trámites más demandados por los ciudadanos, encontramos aquellos relacionados con el Documento Nacional de Identidad (renovación, duplicado, actualización), trámites vinculados con la obtención de certificados solicitados para formalizar contratos laborales tales como los certificados de antecedentes penales judiciales y policiales, así como consultas sobre el estado del asegurado tanto en el Sistema Integral de Salud como en EsSalud.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

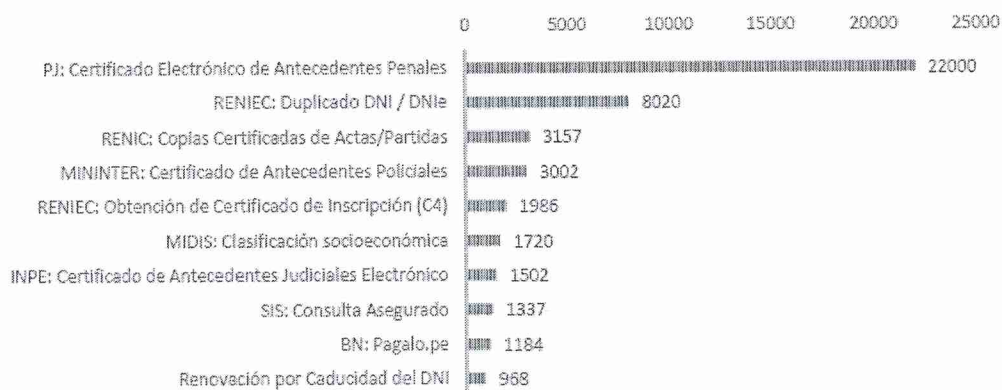
DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Gráfico 5. Ranking de entidades demandadas por los ciudadanos en MAC Express



Fuente: Asenjo et al. (2021). *Desafíos y logros en la atención a ciudadanos a través de la plataforma MAC durante la crisis de la COVID-19*. XXXIV Concurso del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Caracas, 2021

Gráfico 6. Principales servicios atendidos en MAC Express durante la emergencia sanitaria



Fuente: Asenjo et al. (2021). *Desafíos y logros en la atención a ciudadanos a través de la plataforma MAC durante la crisis de la COVID-19*. XXXIV Concurso del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Caracas, 2021

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

2. Rol de los gobiernos locales en atención al ciudadano

La Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece en su artículo 73 sobre materias de competencia municipal, señala que las municipalidades, provincial o distrital, asumen las competencias y ejercen funciones específicas en las materias:

1. Organización del espacio físico – uso del suelo

- 1.1. Zonificación.
- 1.2. Catastro urbano y rural.
- 1.3. Habilitación urbana.
- 1.4. Saneamiento físico legal de las posesiones informales.
- 1.5. Acondicionamiento territorial.
- 1.6. Renovación urbana.
- 1.7. Infraestructura urbana o rural básica.
- 1.8. Viabilidad.
- 1.9. Patrimonio histórico, cultural y paisajístico.

2. Servicios públicos locales

- 2.1. Saneamiento ambiental, salubridad y salud.
- 2.2. Tránsito, circulación y transporte público.
- 2.3. Educación, cultura, deporte y recreación.
- 2.4. Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.
- 2.5. Seguridad ciudadana.
- 2.6. Abastecimiento y comercialización de productos y servicios.
- 2.7. Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley.
- 2.8. Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo.
- 2.9. Establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales, directamente o a través de concesiones.
- 2.10. Otros servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional.

3. Protección y conservación del ambiente

- 3.1. Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes y políticas locales en materia ambiental y frente al cambio climático, en concordancia con las políticas, normas y planea regionales, sectoriales y nacionales.
- 3.2. Proponer la creación de áreas de conservación ambiental.
- 3.3. Promover la educación e investigación ambiental en su localidad e incentivar la participación ciudadana en todos sus niveles.
- 3.4. Participar y apoyar a las comisiones ambientales regionales en el cumplimiento de sus funciones.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

3.5. Coordinar con los diversos niveles de gobierno nacional, sectorial y regional, la correcta aplicación local de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental, en el marco del sistema nacional y regional de gestión ambiental.

4. En materia de desarrollo y economía local

4.1. Planeamiento y dotación en infraestructura para el desarrollo local.

4.2. Fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local.

4.3. Promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la micro y pequeña empresa urbana o rural.

4.4. Fomento de la artesanía

4.5. Fomento del turismo local sostenible.

4.6. Fomento de programas de desarrollo rural.

5. En materia de participación vecinal

5.1. Promover, apoyar y reglamentar la participación vecinal en el desarrollo local.

5.2. Establecer instrumentos y procedimientos de fiscalización.

5.3. Organizar los registros de organizaciones sociales y vecinales de su jurisdicción.

6. En materia de servicios sociales locales

6.1. Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de asistencia, protección y apoyo a la población en riesgo, y otros que coadyuven al desarrollo y bienestar de la población.

6.2. Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de asistencia, protección y apoyo a la población en riesgo, y otros que coadyuven al desarrollo y bienestar de la población.

6.3. Establecer canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales.

6.4. Difundir y promover los derechos del niño, del adolescente, de la mujer y del adulto mayor, propiciando espacios para su participación a nivel de instancias municipales.

7. Prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas

7.1. Promover programas de prevención y rehabilitación en los casos de consumo de drogas y alcoholismo y crear programas de erradicación en coordinación con el gobierno regional.

7.2. Promover convenios de cooperación internacional para la implementación de programas de erradicación del consumo ilegal de drogas.

Si bien no se consigna la atención al ciudadano entre las materias de competencia municipal, una lectura integral de las mismas nos permite apreciar que la importancia de la atención al ciudadano para orientar y acercar los servicios públicos y procedimientos administrados adecuados para los ciudadanos. Por ello, los servicios de atención al ciudadano resultan en un servicio complementario a las materias antes

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

descritas, actividad necesaria en todas las entidades públicas que brindan servicios públicos y procedimientos administrativos.

En ese sentido, cabe destacar el artículo 87 que señala lo siguiente:

ARTÍCULO 87.- OTROS SERVICIOS PÚBLICOS

Las municipalidades provinciales y distritales, para cumplir su fin de atender las necesidades de los vecinos, podrán ejercer otras funciones y competencias no establecidas específicamente en la presente ley o en leyes especiales, de acuerdo a sus posibilidades y en tanto dichas funciones y competencias no estén reservadas expresamente a otros organismos públicos de nivel regional o nacional.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, los gobiernos locales desarrollan funciones de atención al ciudadano y forman parte de la estructura orgánica de las municipalidades. Por ejemplo, la Municipalidad Metropolitana de Lima cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria que, de acuerdo con el artículo 49 de la Ordenanza 2537, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones, que es la unidad orgánica responsable de orientar al administrado, del trámite, registro, certificación y control de la correspondencia municipal. El artículo 50 detalla las funciones de la oficina, entre las que destacamos:

"2. Organizar, coordinar, gestionar, evaluar y desarrollar las actividades referidas a la recepción, registro, clasificación, almacenamiento, distribución, depuración, eliminación y control de la documentación que emite y recibe la Municipalidad Metropolitana de Lima en el marco de la normativa; así como certificar las copias de los documentos que requiere el usuario.

(...)

6. Brindar la atención a la búsqueda de información solicita por los usuarios, verificando el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la normativa aplicable.

7. Brindar orientación e información general a la ciudadanía sobre los procedimientos, servicios y cualquier consulta referida a los órganos, los órganos desconcentrados especiales, órganos desconcentrados y las empresas municipales de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

8. Registrar y hacer seguimiento de las denuncias y quejas que le fueren presentadas, específicamente, las relacionadas con situaciones de algún tipo de discriminación."

Podemos destacar que, en 2015, en el marco del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal, los gobiernos locales del Tipo A tuvieron como

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

meta 24 la Implementación de un proyecto institucional para mejorar la atención a la ciudadanía. Alcanzar esta meta implicaba el desarrollo de cuatro actividades consistentes en:

- 1) Designación del responsable del cumplimiento de la meta.
- 2) Autodiagnóstico institucional sobre los estándares señalados por SGP.
- 3) Formulación del proyecto de mejora de las condiciones.
- 4) Implementación del proyecto de mejora en la atención al ciudadano.

Como resultado de este proceso, de las 40 municipalidades Tipo A que participaron, 38 municipalidades cumplieron con las actividades previstas en la meta⁹, recibiendo en consecuencia recursos económicos para fortalecer la implementación de las mejoras en la atención al ciudadano.

Desde 2018, los gobiernos locales vienen incorporándose a la Plataforma Mejora Atención al Ciudadano a través de los MAC Express en coordinación con la Presidencia del Consejo de Ministros. El MAC Express representa un canal de atención mixto que se apoya en una aplicación informática para facilitar el acceso a trámites y servicios en línea proporcionados por diversas entidades públicas. Su principal objetivo es acercar los servicios públicos al ciudadano, asegurando altos estándares de atención y reduciendo tanto el tiempo como los costos para la ciudadanía.

Por lo expuesto, podemos apreciar que si bien la Ley Orgánica de Municipalidades no contempla el servicio de atención al ciudadano como un elemento complementario a las competencias y funciones de los gobiernos locales, existen evidencias claras respecto al desarrollo de acciones de las municipalidades para mejorar la atención que brindan a los ciudadanos, incorporando estas funciones en la estructura orgánica y desarrollando acciones conjunta con la Presidencia del Consejo de Ministros para diseñar políticas locales de mejora de la atención al ciudadano.

B. Análisis de la propuesta legislativa y recomendación de la Comisión

Los proyectos de ley materia de estudio proponen modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General orientadas a incentivar el uso de tecnologías digitales en el acceso a los expedientes de los procedimientos administrativos, así como la habilitación de entornos digitales para todas las actividades administrativas. A continuación, se detallan los cambios propuestos en cada proyecto de ley.

⁹ https://www.mef.gob.pe/contenidos/images/icon_pdf.png

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Proyecto de Ley 6976/2023-CR

El proyecto de ley plantea como objeto la implementación de los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano en municipalidades (Artículo 1), con la finalidad de acercar los servicios estatales a los ciudadanos (Artículo 2). Asimismo, se establece un ámbito de aplicación que comprende a 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.

Si partimos del marco legal establecido por el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y espacios compartidos, encontraremos que entre los servicios integrados no se contemplan los "módulos integrales de atención al ciudadano" y la denominación "MAC-MUNICIPAL" referiría a la Plataforma Única del Estado "Mejora Atención al Ciudadano – MAC"; por lo que el objeto de la norma no evoca a una plataforma prevista en la norma vigente, requiriendo precisiones respecto a si se trataría de la creación de un nuevo servicio integrado, lo que demandaría la modificación del Decreto Legislativo 1211. Para continuar con el análisis se considerará que el objeto de la propuesta corresponde a la Plataforma Única del Estado "Mejora Atención al Ciudadano – MAC" y que la referencia al ámbito municipal refiere a una delegación para administrar esta plataforma, previsto en el numeral 6B.2 del artículo 6B del D. Leg. 1211.

El proyecto de ley estable los servicios que brindarán los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano (MAC-MUNICIPAL) los cuales abarcarían los servicios públicos de los tres niveles de gobierno y de los tres poderes del Estado, el uso de plataformas digitales, así como facilitar módulos de cómputo con acceso a internet y línea telefónica, brindando principal atención a las personas con discapacidad e iletrados.

En cuanto a los canales de atención, se contemplan los tres canales (digital, presencial y telefónicamente). De acuerdo con la exposición de motivos, el canal electrónico (digital) se desarrollaría a través de la plataforma del Estado. El canal de atención vía telefónica se desarrolla a través de una línea gratuita. Destacando el canal de atención físico que se desarrolla a través de módulos de atención presencial en municipalidades. Los servicios propuestos corresponden a los canales con que cuentan actualmente los MAC Express, conforme el Manual de Implementación y Funcionamiento del MAC Express, aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública 002-2022-PCM/SGP.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

El proyecto de ley pretende articular a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), las municipalidades provinciales y las entidades de la administración pública, empresas del Estado. Las municipalidades provinciales asumirán la competencia de implementar y poner en funcionamiento los Módulos Integrales de Atención al Ciudadano (MAC-MUNICIPALIDAD), recibiendo el asesoramiento y en coordinación con la PCM, quien asume la rectoría de los módulos integrales de atención al ciudadano, adscritos a las municipalidades, a través de la Secretaría de Gestión Pública. Sobre lo cual, el Decreto Legislativo 1211 estableció competencia a la Presidencia del Consejo de Ministros.

En concordancia con la relación antes señalada, las funciones que asumirían las municipalidades provinciales corresponden a las de una entidad que por delegación administra el canal de atención presencial de la Plataforma MAC (conforme el numeral 6B.2 del artículo 6B). Consecuentemente las demás entidades son participantes de la plataforma.

Respecto a la colaboración interinstitucional propone que las municipalidades disponen la incorporación de trámites y servicios de los módulos integrales de atención al ciudadano, en coordinación con las entidades públicas, empresas estatales y mixtas, quienes estarían obligadas. Al respecto cabe resaltar que por el artículo único de la Ley 31687 se modificó el literal b) del numeral 6B.1 de la Decreto Legislativo 1211 respecto al rol de la Presidencia del Consejo de Ministros en la conducción de la Plataforma MAC, señalando que "determina las entidades públicas del Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles de gobierno, así como los organismos constitucionalmente autónomos que deben participar obligatoriamente en la Plataforma MAC", por lo que siguiendo la lógica de la propuesta legislativa, al asumir los gobiernos locales un rol semejante a la delegación de administración del canal de atención, también estaría en condición de exigir la participación de las entidades que, en conjunto con la PCM, son priorizados en el territorio.

Para el financiamiento se prevé que las municipalidades programarán los recursos necesarios en sus respectivos presupuestos institucionales, estando habilitados para realizar modificaciones presupuestales de ser necesarias. En la práctica se ha evidenciado que realizan esta función y que su desarrollo se podría realizar de forma paulatina, por cuanto no genera un impacto directo en la programación de gastos de los gobiernos locales. Asimismo, podrán recibir transferencias del tesoro público y donaciones de organismos no gubernamentales, gestiones que deberán ser reguladas por el ente rector propuesto.

Además, propone una única disposición complementaria modificatoria en donde se incorpora el numeral 8 al artículo 73 de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades,

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

en donde se establecería una nueva materia de descentralización de trámites y servicios públicos para implementar módulos integrales de atención.

Cuadro 10
Comparativo de la propuesta de modificación del artículo 73 de la Ley 27972

TEXTO VIGENTE	TEXTO PROPUESTO
ARTÍCULO 73.- MATERIAS DE COMPETENCIA MUNICIPAL [...] Las municipalidades, tomando en cuenta su condición de municipalidad provincial o distrital, asumen las competencias y ejercen las funciones específicas señaladas en el Capítulo II del presente Título, con carácter exclusivo o compartido, en las materias siguientes: [...]	ARTÍCULO 73.- MATERIAS DE COMPETENCIA MUNICIPAL [...] Las municipalidades, tomando en cuenta su condición de municipalidad provincial o distrital, asumen las competencias y ejercen las funciones específicas señaladas en el Capítulo II del presente Título, con carácter exclusivo o compartido, en las materias siguientes: [...] 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.

Elaboración: Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado 2023-2024

También, contempla una única disposición complementaria final para que la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) emitiera disposiciones reglamentarias y lineamientos en el plazo de noventa días calendario contados a partir de la publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Por lo expuesto, el Proyecto de Ley 6976/2023-CR identifica vacío en la Ley Orgánica de Municipalidades respecto al rol que las municipalidades deben tener en cuanto a la atención a la ciudadanía, además de potenciar su actuación con la competencia para articular y desarrollar plataformas eficaces para llevar servicios y trámites demandados por sus poblaciones. Sin embargo, es importante señalar que parte de estos planteamientos se encuentran en el desarrollo normativo del Capítulo I-A del Decreto

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Legislativo 1211 y en forma específica a través de la regulación de los servicios MAC Express establecidos en las resoluciones de Secretaría de Gestión Pública 002-2022-PCM/SGP y 002-2023-PCM/SGP.

Proyecto de Ley 3738/2022-CR

Este proyecto de ley crea una Ventanilla Única de Reclamos con la finalidad de unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo. Al respecto, cabe destacar que la Ley 31957, Ley que incorpora a los organismos reguladores de los servicios públicos a la plataforma Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y declara de interés nacional la creación de la Ventanilla del Consumidor y Usuario, establece la incorporación progresiva del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), EL Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN) y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) a la Plataforma Mejora Atención al Ciudadano (MAC); asimismo, declara de interés nacional la creación e implementación progresiva de la Ventanilla Única del Consumidor y Usuario. Por cuanto el objeto de la propuesta ya estaría realizado.

Entre las funciones propuestas se señalan que a través de esta ventanilla única ser recibirán quejas y reclamos de todo el país, no especificándose las entidades receptoras de las quejas y reclamos. La segunda función es la de promover capacitaciones, no estableciendo si estas capacitaciones son para las entidades participantes en la ventana único o para los ciudadanos consumidores. Sin perjuicio de lo cual, resaltamos que en virtud de la Ley 31792, Ley que fortalece la participación de las municipalidades provinciales y municipalidades distritales en la protección y defensa de los derechos del consumidor, las municipalidades provinciales y distritales están facultadas a realizar actividades en materia de protección y defensa de los derechos del consumidor.

La tercera función señala que la ventanilla única brinda asistencia técnica a las autoridades locales no especificándose claramente la materia de dicha asistencia técnica, y la cuarta función establecería que la ventanilla única controlaría la actuación de las autoridades locales en el tratamiento de reclamos, en concordancia con la función precedente. Sin embargo, dicha actividad carecería de sustento técnico, dado que vulneraría la autonomía política, económica y administrativa que gozan los gobiernos locales en los asuntos de su competencia, y siendo una competencia del Sistema Nacional de Control.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

La quinta función es gestionar la constitución de los domicilios electrónicos de los proveedores de bienes y servicios, para facilitar la derivación de las quejas y reclamos de los consumidores. La sexta función establece el llevar una estadística de los problemas en las relaciones de consumidores. La séptima función señala que se identificarán los reclamos que realicen los consumidores “hipervulnerables”, término no desarrollado en la normativa vigente. La última función versa sobre la implementación de mejoras en protección de los consumidores, lo que supondría que las ventanillas pueden hacer innovaciones dentro de sus competencias, pero no se especifica si tienen competencias para proponer mejoras en el marco normativo sobre quejas y reclamaciones.

En la propuesta se señalan a las entidades que participarían en una primera etapa, siendo en su mayoría organismos reguladores, los cuales ya se encuentran comprendidos en la Ley 31957, con excepción del Indecopi y Sutran. Sin perjuicio de lo cual cabe destacar que las entidades públicas del Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles de gobierno, así como los organismos constitucionalmente autónomos deben participar obligatoriamente en la Plataforma MAC, conforme el literal b) del numeral 6B.1 del Decreto Legislativo 1211.

Para facilitar la gestión de reglamos, el proyecto de ley establece que las entidades públicas que formen parte de la ventanilla única elaborarán un formulario único estandarizado, pero no se establece el plazo para cumplir con esta disposición. Además, la denominación de formulario único implicaría un solo tipo de documento para la atención de diferentes procesos, como son las quejas, reclamos y denuncias, lo cual podría generar problemas en su implementación.

Sobre la infraestructura física y virtual unificada, el artículo 5 establece que las entidades públicas de la ventanilla única comparten la infraestructura física para la atención en la ventanilla única, asimismo, señala que los gobiernos locales y regionales, vía convenio, brindan espacios físicos para la atención conjunta de la ventanilla única. Asimismo, la infraestructura virtual para la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores se establece que las entidades públicas que la conforman que elaboren un formulario en línea para formular quejas, reclamos y denuncias. Además, se dispone la elaboración de una aplicación móvil para la presentación de quejas, reclamos y denuncias. Sobre esta materia, cabe resaltar que el Decreto Legislativo 1211 establece el Artículo 3D, sobre Servicios y Espacios Compartidos, que las entidades públicas pueden realizar acciones conjuntas para cumplir con sus resultados y objetivos públicos, por cuanto ya se encontrarían habilitadas para compartir su infraestructura y canales de atención.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

El proyecto de ley dispone la implementación de una central telefónica unificada para la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores para los usuarios a nivel nacional. Este elemento sería una actividad que desarrolle el Indecopi y demandaría no solo los costos de implementación sino el mantenimiento del personal a cargo de la atención telefónica. Sobre lo cual, la Plataforma MAC ya cuenta con dicha plataforma, en conjunto con otros recursos virtuales que facilitan la atención al ciudadano.

Por lo tanto, el Proyecto de Ley 3738/2022-CR señala una necesidad de que los organismos reguladores fortalezcan y acerquen los servicios a los ciudadanos y consumidores en defensa de sus derechos; sin embargo, el artículo único de la Ley 31957 regulación estos servicios y competencias ha incorporado a los organismos reguladores de los servicios públicos a la plataforma Mejor Atención al Ciudadano (MAC), no obstante, la problemática identificada a fin de acercar los servicios y trámites estatales a los ciudadanos si es recogida en este dictamen.

En suma, las propuestas analizadas coinciden en fortalecer las competencias de los gobiernos locales en cuanto a la atención al ciudadano para poder acercar y facilitar su acceso a servicios públicos y procedimientos administrativos. El marco legal vigente permite señalar que es la Presidencia del Consejo de Ministros es la entidad pública que conduce y promueve el desarrollo de servicios integrados de atención al ciudadano. Entre sus canales de atención, se encuentra el canal semipresencial MAC Express, el cual se viene implementando en colaboración con los gobiernos locales. Por ello, resulta necesario fortalecer la competencia de los gobiernos locales para que participen de los servicios integrados de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Presidencia del Consejo de Ministros.

VIII. ANÁLISIS DEL MARCO NORMATIVO Y EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

El presente predictamen propone incorporar un párrafo al artículo 87 de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, conforme al siguiente texto:

“ARTÍCULO 87.- OTROS SERVICIOS PÚBLICOS

En el ámbito de la modernización de la gestión del Estado, las municipalidades pueden:

- a) Implementar y administrar servicios integrados de atención al ciudadano presenciales, no presenciales o mixtos, a fin de brindar orientación de servicios y trámites del Estado, recibir e ingresar documentos ciudadanos

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

a la plataforma digital de las entidades públicas, facilitar módulos de cómputo con acceso a internet para acceso a plataformas digitales de las instituciones, entre otros servicios, por delegación de la Presidencia del Consejo de Ministros.

- b) Implementar servicios y espacios compartidos de manera directa a través de convenios u otros instrumentos similares.

Asimismo, las municipalidades provinciales y distritales pueden ejercer otras funciones y competencias no establecidas específicamente en la presente ley o en leyes especiales, de acuerdo con sus posibilidades y en tanto dichas funciones y competencias no estén reservadas expresamente a otros organismos públicos de nivel regional o nacional, para cumplir su fin de atender las necesidades de los vecinos”.

Esta modificación permite desarrollar una competencia municipal que en la práctica desarrollan las municipalidades distritales y provinciales para gestionar los servicios públicos y procedimientos administrativos demandados por la población. Para así, establecer su continuidad y sostenibilidad en beneficio de los ciudadanos, estableciendo funciones que pongan en el centro a los ciudadanos y que motive la articulación interinstitucional eficaz para atender las demandas de la población en cada territorio. Este proceso deberá desarrollarse progresivamente y considerar las capacidades organizacionales de los gobiernos locales, bajo la rectoría de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Adicionalmente se propone una disposición complementaria final respecto a la asistencia técnica para la implementación de servicios integrados locales, encargando esta labor a la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, en favor de los gobiernos locales para la implementación y operación del MAC Express, canal de atención mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) en sus espacios de atención al ciudadano.

Cabe advertir que la implementación de la fórmula propuesta se deberá realizar en concordancia con el Decreto Legislativo 1211, correspondiente a la Presidencia del Consejo de Ministros, en su rol rector, proponer las modificaciones y demás instrumentos que permitan su eficaz desarrollo.

IX. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

El presente predictamen modifica la Ley Orgánica de Municipalidades, a fin de desarrollar la competencia municipal de atención al ciudadano. El costo que demandaría la implementación de esta norma no implica en un primer momento la

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

demanda de recursos adicionales, toda vez que las municipalidades distritales y provinciales en la práctica desarrollan esta función e incluso cuentan con unidades orgánicas especializadas en esta materia. Siendo un primer beneficio de la norma, el respaldo legal que le brinda a dichas entidades para fortalecer sus servicios de atención al ciudadano.

En cuanto a los beneficios, la norma propende a garantizar la entrega de servicios públicos, simplificados y adecuados a las necesidades territoriales de los ciudadanos. La inclusión de una competencia municipal sobre atención al ciudadano permitirá promover la inversión pública o en asociaciones público-privadas para ampliar la cobertura de atención a través de plataformas a nivel nacional. Ello permitirá incrementar la satisfacción de los ciudadanos mediante el establecimiento de estándares de calidad y una cultura organizacional orientada al servicio y buen trato con el ciudadano.

También se promoverá la integración tecnológica y digitalización de los servicios públicos y procedimientos administrativos a cargo de los gobiernos locales para articularse con otras entidades y plataformas integradas de servicios públicos para construir una visión integrada de la acción estatal, facilitando la coordinación y la provisión de servicios de manera más eficiente y coherente. Todo esto, permitirá colocar al ciudadano en el centro de la acción estatal, logrando altos niveles de satisfacción mediante cambios en la forma de brindar trámites y servicios.

X. CONCLUSIÓN

Por los fundamentos expuestos en este dictamen, de conformidad con el artículo 70 del Reglamento del Congreso, la Comisión recomienda aprobar la fórmula de texto sustitutorio propuesta sobre los proyectos de ley 6976/2023-CR, 3738/2022-CR, la cual quedará redactada en los siguientes términos:

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas” batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES

Artículo único. Modificación del artículo 87 de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

Se modifica el artículo 87 de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, conforme al siguiente texto:

“ARTÍCULO 87.- OTROS SERVICIOS PÚBLICOS

En el ámbito de la modernización de la gestión del Estado, las municipalidades pueden:

- a) Implementar y administrar servicios integrados de atención al ciudadano presenciales, no presenciales o mixtos, a fin de brindar orientación de servicios y trámites del Estado, recibir e ingresar documentos ciudadanos a la plataforma digital de las entidades públicas, facilitar módulos de cómputo con acceso a internet para acceso a plataformas digitales de las instituciones, entre otros servicios, por delegación de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- b) Implementar servicios y espacios compartidos de manera directa a través de convenios u otros instrumentos similares.

Asimismo, las municipalidades provinciales y distritales pueden ejercer otras funciones y competencias no establecidas específicamente en la presente ley o en leyes especiales, de acuerdo con sus posibilidades y en tanto dichas funciones y competencias no estén reservadas expresamente a otros organismos públicos de nivel regional o nacional, para cumplir su fin de atender las necesidades de los vecinos”.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Asistencia técnica para la implementación de servicios integrados locales.

La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, brinda asistencia técnica a los gobiernos locales para el cumplimiento de la presente ley,

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y
3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE
MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS
MUNICIPALIDADES

de acuerdo a las disposiciones normativas que emita en el marco del Decreto Legislativo
1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento de
de servicios integrados y espacios compartidos.



Firmado digitalmente por:
YARROW LUMBIERAS Norma
Martina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/04/2024 18:04:54-0500

Dese cuenta
Sala de comisiones
Lima, 16 de abril de 2024

Alejandro Caveró Alva

Presidente de la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos
Locales y Modernización de la Gestión del Estado



Firmado digitalmente por:
PALACIOS HUAMAN Margot
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/04/2024 16:15:52-0500



Firmado digitalmente por:
CAVERO ALVA Alejandro
Enrique FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 18/04/2024 15:19:32-0500



Firmado digitalmente por:
PALACIOS HUAMAN Margot
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/04/2024 16:16:13-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES GONZALES Alex
Antonio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/04/2024 16:48:18-0500



Firmado digitalmente por:
AGUINAGA RECUENCO
Alejandro Aurelio FAU 20161749126
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/04/2024 17:23:57-0500



Firmado digitalmente por:
CUETO ASERVI Jose Ernesto
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/04/2024 11:07:50-0500



Firmado digitalmente por:
DOROTEO CARBAJO Raul
Felipe FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/04/2024 11:26:51-0500



Firmado digitalmente por:
MUÑANTE BARRIOS Alejandro
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/04/2024 11:46:41-0500

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas" batallas de Junín y Ayacucho

DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6976/2023-CR, Y 3738/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27972 —LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES— PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESPACIOS COMPARTIDOS EN LAS MUNICIPALIDADES



Firmado digitalmente por:
CAMONES SORIANO Lady
Mercedes FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/04/2024 15:23:43-0500



Firmado digitalmente por:
JULON IRIGOIN Eva Edhit
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24/04/2024 12:53:41-0500



Firmado digitalmente por:
BELLIDO UGARTE Guido FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/04/2024 12:14:32-0500



Firmado digitalmente por:
ZEBALLOS MADARIAGA Carlos
Javier FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25/04/2024 10:24:53-0500



Firmado digitalmente por:
HUAMAN CORONADO Raul FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/04/2024 14:34:17-0500



Firmado digitalmente por:
PAZO NUNURA Jose Bernardo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24/04/2024 06:46:03-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24/04/2024 10:55:40-0500



Firmado digitalmente por:
TAIPE CORONADO Ivania
Elizabeth FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24/04/2024 14:04:08-0500



Firmado digitalmente por:
CERRON ROJAS Waldemar
Jose FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/04/2024 12:26:47-0500



Firmado digitalmente por:
PARIONA SINCHE Alfredo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24/04/2024 13:05:56-0500

MP Dictámenes

De: Notificacion Sistemas
Enviado el: viernes, 3 de mayo de 2024 15:35
Para: Marita Emperatriz Espinoza Márquez; MP interno
Asunto: Mensaje Usuario Interno - Dictámenes
Datos adjuntos: e5a880ecfe9323229bcc0aa393c7755a.pdf;
d0548a4a113b9f2dde83c641f4a3527c.pdf

[Solicitante]: MESPINOZAM@congreso.gob.pe

[Asunto]: Mensaje Usuario Interno - Dictámenes

[Mensaje]: REMITO 2 DICTAMENES CORRESPONDIENTES A LOS PROYECTOS DE LEY: * 1)* 6784/2023-PE; *2)* 6976/2023-CR Y 3738/2022-CR; CABE INDICAR QUE LOS DICTAMENES ENVIADOS, SE APROBARON CON DISPENSA DE LA LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA PARA EJECUTAR LOS ACUERDOS ADOPTADOS.

[Fecha]: 2024-05-03 15:34:52

[IP]: 192.168.10.219

Su mensaje ha sido recibido.

Por favor, **NO responda a este mensaje**, es un envío automático de una cuenta no supervisada.