Proyecto de Ley N°.....3158/2022-PE

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Área de Trámite y Digitalización de Documentos
23 SEP. 2022
RECIBIDO
Firma _____ Hora 3:22

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 23 de setiembre de 2022

OFICIO Nº 305 -2022 -PR

Señor
JOSÉ DANIEL WILLIAMS ZAPATA
Presidente del Congreso de la República
Congreso de la República
Presente. -

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 107º de la Constitución Política del Perú, a fin de someter a consideración del Congreso de la República, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, el Proyecto de Ley que modifica el Decreto Legislativo Nº 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

Sin otro particular, hacemos propicia la oportunidad para renovarle los sentimientos de nuestra consideración.

Atentamente,

JOSÉ PEDRO CASTILLO TERRONES
Presidente de la República

ANÍBAL TORRES VÁSQUEZ
Presidente del Consejo de Ministros

REPUBLICA DEL PERU

Ley

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1211, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA MEDIDAS PARA EL FORTALECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS Y SERVICIOS Y ESPACIOS COMPARTIDOS

Artículo 1.- Objeto

La presente Ley tiene por objeto modificar el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

Artículo 2.- Finalidad

La presente Ley tiene por finalidad garantizar la operación y sostenibilidad de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC), canal de atención presencial de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, en el marco del proceso de expansión a nivel nacional, en beneficio de la ciudadanía que requiere los servicios del Estado.

Artículo 3.- Modificación del literal b) del numeral 6B.1 y del numeral 6B.3 del artículo 6B, del artículo 6C y de la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1211

Modifícanse el literal b) del numeral 6B.1 y el numeral 6B.3 del artículo 6B, el artículo 6C y la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos; los cuales quedan redactados en los siguientes términos:

"Artículo 6B.- Roles y reglas para la implementación y operación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC

6B.1 La Presidencia del Consejo de Ministros tiene las siguientes atribuciones generales:
(...)

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
OFICINA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA
V°B°

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.*

(...)

6B.3. 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****.*

(...)"

"Artículo 6C.- Financiamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano

La implementación y operación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano se financia con los siguientes recursos:

6C.1. Con cargo al presupuesto institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros, de las entidades públicas del Poder Ejecutivo, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales ***y demás entidades*** *que participan como entidades administradoras.*

6C.2. Los provenientes de contratos de préstamos y de organismos internacionales.

6C.3. Los provenientes de transferencias y donaciones.

Las ***entidades públicas administradoras*** *incluyen la proyección de los costos de operación* ***de los canales de atención*** *de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano* ***a su cargo*** *en su respectivo presupuesto anual.*

Las ***entidades administradoras****, bajo responsabilidad, deben efectuar el pago de los importes* ***de los costos y gastos de la operación y mantenimiento de los canales de atención de la Plataforma MAC****, debiendo garantizar* ***su*** *sostenibilidad, así como la calidad de la atención de* ***dicha plataforma****.*

"DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

(...)

Octava.- Aspectos presupuestarios

Dispóngase que, para efectos de la implementación de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos, regulados en el presente Decreto Legislativo, las entidades que participan de tales acciones se encuentran autorizadas a programar en sus respectivos presupuestos institucionales, así como a ejecutar con cargo a dichos presupuestos y a las transferencias señaladas en el siguiente párrafo, los gastos necesarios para el desarrollo de dichas acciones; ***según corresponda****.*

Para la implementación de ***las ventanillas únicas*** *y servicios y espacios compartidos, las entidades del Poder Ejecutivo se encuentran autorizadas a realizar modificaciones presupuestarias en el nivel institucional entre dichas entidades. Las mencionadas modificaciones presupuestarias se aprueban mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y los Ministros de los Sectores correspondientes."*

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS · OFICINA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA · V°B°

REPUBLICA DEL PERU

Ley

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Adecuación del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2019-PCM

Mediante Decreto Supremo, refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, se incorporan las modificaciones contenidas en la presente norma al Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contado a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley.

SEGUNDA.- Adecuación del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM

El Poder Ejecutivo, mediante Decreto Supremo, refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, adecúa el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, conforme a lo dispuesto en la presente norma, en un plazo máximo de ciento veinte (120) días calendario, contado a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
OFICINA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA
V°B°

JOSÉ PEDRO CASTILLO TERRONES
Presidente de la República

ANÍBAL TORRES VÁSQUEZ
Presidente del Consejo de Ministros

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, **28** de **setiembre** de **2022**

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición **N° 3158-2022-PE** para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de:

1. **DESCENTRALIZACIÓN, REGIONALIZACIÓN, GOBIERNOS LOCALES Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO.**

JOSÉ F. CEVASCO PIEDRA
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1211, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA MEDIDAS PARA EL FORTALECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS Y SERVICIOS Y ESPACIOS COMPARTIDOS

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ANÁLISIS DE LA LEGALIDAD Y CONSTITUCIONALIDAD DEL PROYECTO DE LEY

La Constitución Política del Perú, en su artículo 43 establece que el Estado es uno e indivisible. Su gobierno es unitario, representativo y descentralizado. Asimismo, en el artículo 44 se estipula como uno de los deberes primordiales del Estado promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrado de la Nación.

En concordancia con ello, mediante la Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, **descentralizado y al servicio del ciudadano**.

Asimismo, el artículo 4 de la citada Ley preceptúa que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; con el objetivo de alcanzar un Estado, entre otros, al servicio de la ciudadanía y transparente en su gestión.

Mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP), que establece como situación futura deseada la siguiente: "Al 2030 contaremos con bienes, servicios y regulaciones de calidad que logren resultados de política pública, basados en evidencia y que atiendan las necesidades de las personas de manera oportuna y eficiente".

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por CUSMA SALDAÑA Heber FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.09.2022 12:38:37 -05:00

En esa línea, el Lineamiento 2.6 *"Implementar servicios integrados entre entidades públicas" del Objetivo Prioritario 2 "Mejorar la gestión interna en las entidades públicas" de la acotada PNMGP estipula lo siguiente: "(...), considerando que una gestión pública moderna busca brindar bienes, servicios y regulaciones que respondan a lo que las personas necesitan, de manera oportuna y efectiva, es necesario que las entidades se pongan en los zapatos de las personas a quienes atienden para generar soluciones que realmente generen valor público.* ***Una forma importante de hacerlo es articulando los servicios que se brindan por más de una entidad pública, a través de un único punto de contacto, con la finalidad de facilitar y mejorar el acceso, articulación y calidad de los servicios que brinda el Estado***".

El numeral 57.1 del artículo 57 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, preceptúa que la Presidencia del Consejo de Ministros, como entidad rectora, es la máxima autoridad técnico normativa del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (SAMGP).

Conforme al literal f) del numeral 7.1 del artículo 7 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, el SAMGP tiene bajo su ámbito -entre otros- el siguiente medio: **La mejora en la productividad** referido a que debe optimizarse la gestión interna a través de un uso más eficiente y productivo de los recursos públicos para alcanzar los objetivos institucionales planteados, considerando el costo-efectividad de las decisiones de gestión. Comprende la reducción de todos aquellos trámites, pasos, requisitos, entre otros aspectos que afecten su

productividad, fomentando aquellos otros que contribuyan a su incremento o mejora, tales como la innovación, la implementación de servicios integrados y espacios compartidos, entre otros de similar naturaleza.

A su vez, el numeral 8.1 del artículo 8 del acotado Reglamento prescribe que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio.

Bajo dicho marco, el artículo 3B del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, modificado por Decreto Legislativo N° 1447; define a los servicios integrados como aquellos servicios que se brindan por más de una entidad pública, a través de un único punto de contacto y que pueden articularse a través de cadenas de trámites y eventos de vida, con la finalidad de facilitar y mejorar el acceso, articulación y la calidad de los servicios que brinda el Estado.

La Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC es una modalidad de servicio integrado; constituyéndose en la única plataforma del Estado que, a través de accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos, brinda múltiples servicios de información, orientación, atención de trámites, reclamaciones u otros servicios del Estado, a fin de asegurar una atención de calidad a las personas; de acuerdo con el artículo 6-A del Decreto Legislativo N° 1211.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por CUSMA SALDAÑA Heber FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.09.2022 12:38:46 -05:00

La Plataforma MAC representa uno de los esfuerzos de impulsar la integración de servicios a cargo de las entidades públicas, permitiendo el desarrollo de espacios que sirvan como un único punto de contacto para la atención de las necesidades y expectativas de los/as ciudadanos/as; mejorando así su experiencia en la relación con el Estado.

Siendo ello así, resulta necesario modificar las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1211 que permitan fortalecer y garantizar la operación y sostenibilidad de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC), canal de atención presencial de la Plataforma MAC, en el proceso de expansión a nivel nacional. Por lo que, la presente Ley se enmarca dentro de los postulados establecidos en la Constitución Política del Perú y las leyes que promueven un Estado moderno, descentralizado y cercano al ciudadano, que brinda servicios de calidad a fin de satisfacer las necesidades y mejorar el bienestar de las personas al menor costo posible.

De la competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros

El numeral 6.B1 del artículo 6B del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, preceptúa que la Presidencia del Consejo de Ministros tiene como atribuciones emitir las disposiciones normativas para la implementación y operación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano; así como, conducir y administrar a nivel nacional dicha plataforma en todos sus canales de atención; entre otras.

Bajo esa línea, conforme al artículo 59 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), aprobado por Resolución Ministerial N° 156-2021-PCM, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM es un órgano de línea con autoridad técnico normativa a nivel nacional en materias de estructura, organización y funcionamiento del Estado, gestión por procesos, evaluación de riesgos de gestión, simplificación administrativa, calidad regulatoria, calidad de la prestación de bienes

y servicios, innovación, gobierno abierto, gestión del conocimiento, gestión de reclamos y servicios integrados, y, las intervenciones orientadas a que las entidades públicas mejoren su productividad y gestión interna.

A su vez, la Subsecretaría de Calidad de Servicios, unidad orgánica dependiente de la Secretaría de Gestión Pública, tiene como funciones, ampliar y optimizar los procedimientos y la prestación de los servicios, bajo la estrategia de acceso multicanal denominada "Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano" (MAC), en los tres niveles de gobierno, con la participación de la empresa privada, cuando corresponda; así como, realizar las acciones necesarias para la conducción, administración, implementación, operación y supervisión a nivel nacional de los canales de atención de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), entre otras.

II. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA NORMATIVA

Actualmente, se cuentan con once (11) Centros MAC en operación (Centros MAC Lima Norte, Lima Este, Lima Sur, Ventanilla, Callao, Piura, Arequipa, Cajamarca, Loreto, Huánuco y Moquegua)[1] y dos (2) en proceso de implementación (Centro MAC La Libertad y Ucayali) que tienen previsto iniciar operaciones en el segundo semestre del 2022[2]. Treinta y nueve (39) entidades que forman parte de los tres (3) niveles de gobierno participan en los Centros MAC, brindando una oferta de trámites y servicios que asciende alrededor de trescientos (300).

Asimismo, además de los Centros MAC, los/as ciudadanos/as tienen la posibilidad de realizar trámites digitalizados parcial o totalmente a través del canal de atención mixto "MAC Express" habilitados principalmente en las plataformas de atención de los gobiernos locales (municipalidades provinciales y distritales), Tambos y PIAS (a cargo del Programa PAIS). A la fecha, se cuenta con setenta y cinco (75) MAC Express implementados en dieciséis (16) regiones del país en zonas urbanas y rurales; de los cuales, treinta y cinco (35) MAC Express funcionan en embarcaciones de PIAS y Tambos. A través del MAC Express, se ofrecen más de treinta y ocho (38) trámites y servicios de dieciséis (16) entidades públicas.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por CUSMA SALDAÑA Heber FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.09.2022 12:38:54 -05:00

Así también, se cuenta con los canales de atención no presenciales como Aló MAC que, mediante la atención telefónica brinda información básica sobre trámites y servicios más demandados, en castellano y quechua durante todo el año; y, el portal web MAC.pe que brinda información sobre los servicios y trámites del Estado. Tanto el canal de atención Aló MAC como el portal web MAC.pe permiten, en coordinación con las entidades participantes, gestionar citas de los trámites más demandados.

Desde la creación del primer Centro MAC, en el año 2010, y considerando las atenciones brindadas en todos los canales que se han ido incorporando a la Plataforma MAC, se ha alcanzado realizar más de 34 millones de atenciones.

Bajo este contexto, el Gobierno Peruano tiene el compromiso de replicar los Centros de Mejor Atención al Ciudadano de la Plataforma MAC en cada departamento del país; teniéndose previsto contar al año 2026 con veintiocho (28) Centros MAC, y ciento quince (115) MAC Express como mínimo; con lo que la expansión en el territorio nacional de la Plataforma MAC representa un reto a nivel de la organización actual de la Secretaría de Gestión Pública.

En el caso específico de los Centros MAC se tienen dos objetivos:

---

[1] Los Centros MAC Lima Norte, Lima Este, Lima Sur, Arequipa, Cajamarca, Loreto, Huánuco y Moquegua son administrados directamente por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM. Por su parte, los Centros MAC Callao, Ventanilla y Piura son administrados por delegación por el Gobierno Regional del Callao, la Municipalidad Distrital de Ventanilla y el Gobierno Regional de Piura; respectivamente.

[2] Serán administrados directamente por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM.

1) Brindar servicios del Estado, en materia de orientación y trámites, en una misma plataforma física integrada, atendiendo las necesidades de personas tanto naturales como jurídicas, ubicando a el/la ciudadano/a como centro de atención, siendo que garantiza el ejercicio pleno de sus derechos.

2) Incrementar la eficiencia y articulación de las entidades del Estado para realizar un uso óptimo de los recursos públicos, haciendo más eficiente la gestión y los procesos, articulando esfuerzos de distintas entidades bajo un enfoque de servicios integrados, con la finalidad de responder a las necesidades de los/as ciudadanos/as.

La operación específica de los Centros MAC requiere una alta especialización y niveles de complejidad dado los distintos procesos asociados tales como el diseño de los servicios integrados a incorporar en la Plataforma MAC, la gestión de inversiones a través de la normativa invierte.pe o de promoción de inversión privada; y, la operación, mantenimiento y sostenibilidad de dicho canal de atención.

Los numerales 6.C1 y 6C.2 del artículo 6C del Decreto Legislativo N° 1211 estipulan que la implementación y operación de la acotada plataforma se financia con los siguientes recursos: (i) El pago del importe por uso de locación a cargo de las entidades públicas y privadas participantes. Para tal efecto, las entidades públicas transferirán recursos a través de los mecanismos establecidos por ley, o se determinará un porcentaje de las tasas por los servicios que se prestan en la Plataforma MAC, conforme a la detracción autorizada por las entidades que brindan sus servicios y trámites en dicha plataforma; y, (ii) con cargo al presupuesto institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros y de las entidades públicas del Poder Ejecutivo, los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales que participan como entidades administradoras o participantes, según corresponda; respectivamente.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por CUSMA SALDAÑA Heber FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.09.2022 12:39:04 -05:00

Asimismo, el citado artículo establece que la metodología y el procedimiento para la determinación de los costos que corresponde asumir a cada entidad, la forma y oportunidad para el pago y demás disposiciones sobre la materia serán regulados en el Reglamento.

A su vez, la Octava Disposición Complementaria Final del acotado decreto legislativo, dispone que, *"para efectos de la implementación de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos, regulados en el presente Decreto Legislativo, las entidades que participan de tales acciones se encuentran autorizadas a programar en sus respectivos presupuestos institucionales, así como a ejecutar con cargo a dichos presupuestos y a las transferencias señaladas en el siguiente párrafo, los gastos necesarios para el desarrollo de dichas acciones. Asimismo, para la implementación de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos, las entidades del Poder Ejecutivo se encuentran autorizadas a realizar modificaciones presupuestarias en el nivel institucional entre dichas entidades. Las mencionadas modificaciones presupuestarias se aprueban mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y los Ministros de los Sectores correspondientes."*

Cabe agregar que, de acuerdo con el numeral 6B.3 del artículo 6B del Decreto Legislativo N° 1211, las entidades participantes de la Plataforma MAC deben asegurar la 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 de la mencionada plataforma.

Bajo ese orden de ideas, en el numeral 11.1 del artículo 11 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, se señala que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba los lineamientos que contienen la metodología, criterios y formato de reporte para la distribución de los costos y gastos comunes de los servicios integrados; asimismo, la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de la citada norma, prescribe que en tanto se

apruebe la determinación de la distribución de costos y gastos comunes, las entidades participantes financian directamente, entre otros, el gasto de su personal de atención, los formatos institucionales y el equipamiento y soporte tecnológico especializado o que por medidas de seguridad requieran los servicios que brindan en la Plataforma MAC.

En ese contexto, actualmente la Presidencia del Consejo de Ministros y las demás entidades administradoras de los Centros MAC están asumiendo los costos y gastos asociados a la operación y mantenimiento de los Centros MAC en tanto se aprueban los lineamientos para la distribución de los costos y gastos compartidos; correspondiendo a las entidades participantes continuar asumiendo directamente los costos y gastos requeridos para la prestación de sus servicios en dicho canal de atención como son los gastos de su personal (Asesores de Servicio) que atiende a la ciudadanía en los Centros MAC; entre otros, en el marco de la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1211.

Es pertinente mencionar que, los gastos de operación y mantenimiento de los Centros MAC que asumen las entidades administradoras son los siguientes: gastos de personal (Coordinador MAC, Supervisor MAC, Orientadores, Especialistas en Tecnologías de la Información y Comunicaciones); alquiler de local y mantenimiento de áreas comunes; servicio de limpieza y artículos de limpieza; servicio de seguridad y vigilancia; servicio de agua y desagüe; servicio de energía eléctrica; servicio de telefonía fija; servicio de internet (línea dedicada); seguros para las instalaciones e infraestructura; seguros contra accidentes personales; mantenimientos preventivos y correctivos de mobiliario; equipamiento y reposición de equipos; útiles de oficina; insumos informáticos; licencias de software; uniformes; servicios de capacitación; entre otros, de acuerdo a lo establecido en el artículo 35 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por CUSMA SALDAÑA Heber FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.09.2022 12:39:16 -05:00

La PCM cuenta con la meta presupuestaria 0041 - Implementación y operación de la plataforma de mejor atención al ciudadano - plataforma MAC a nivel nacional a través de sus diferentes canales de atención, en la que se encuentra el presupuesto para el funcionamiento de los Centros MAC, los cuales están financiados por la fuente de financiamiento recursos ordinarios y registrados en el SIAF.

Como se ha señalado, la estrategia de acceso multicanal "Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano" está funcionando desde hace más de diez (10) años y de manera progresiva se han ido incorporando nuevos canales de atención a la misma. Desde sus inicios, la implementación de la citada estrategia ha sido financiada con recursos de las entidades administradoras quienes han asumido los costos y gastos asociados a la operación y mantenimiento de los Centros MAC; lo que ha demostrado que es factible asegurar su sostenibilidad bajo dicha modalidad.

Teniendo en cuenta el marco normativo vigente, para implementar la distribución de los costos y gastos compartidos de los Centros MAC, se requiere que cada una de las entidades participantes (actualmente son 39) realice transferencias independientes a cada entidad administradora que hasta la fecha son cuatro (4) y pertenecen a distintos niveles de gobierno (PCM, GORE Callao, GORE Piura y Municipalidad Distrital de Ventanilla).

Asimismo, las entidades participantes de los Centros MAC también forman parte de los tres niveles de gobierno y cuentan con distintas fuentes de financiamiento. Por ejemplo, se encuentran las entidades del Estado que se financian con recursos ordinarios y recursos directamente recaudados (Gobiernos Regionales de Arequipa, Callao y Piura, INPE, MININTER, MIGRACIONES, Municipalidad Provincial de Arequipa, Municipalidad Distrital de Ventanilla, Municipalidad Provincial de Huánuco); las entidades que se financian únicamente con recursos directamente recaudados (INDECOPI, OSIPTEL, SUNARP, SUNAT); las entidades que se rigen por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y supletoriamente por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros (Banco de la Nación); las entidades con personería jurídica de derecho público interno (RENIEC, SAT Piura) y las de derecho privado (EPS Grau y Sedapal). En consecuencia,

habrán tantas transferencias como entidades participantes se hayan adherido a la Plataforma MAC; complejizándose el tratamiento que cada una debe recibir según el tipo de entidad y la fuente de financiamiento de cada una; así como el control que deberá realizar el área competente de las entidades administradoras.

Adicionalmente, no existe algún mecanismo que permita garantizar que las entidades participantes realizarán de manera oportuna y al mismo tiempo las transferencias de los costos y gastos comunes que les correspondería asumir a favor de las entidades administradoras; es decir, no se podría tener la certeza de cuándo dichas transferencias se aprobarán; ni mucho menos se cuenta con una sanción en caso no cumplan con sus obligaciones de pago. De esta manera, se pone en riesgo que las entidades administradoras cuenten con los recursos en la debida oportunidad para realizar los pagos de los servicios y bienes que se requieren para el óptimo funcionamiento de los Centros MAC. En caso una o varias entidades no cumplan con transferir la parte alícuota que les corresponda, ocasionará que la entidad administradora incurra en penalidades frente a los diversos contratistas o proveedores; pues no contará con los recursos suficientes para realizar los diversos pagos. En otras palabras, no se puede pagar a los contratistas o proveedores solo el porcentaje que le corresponde a la entidad participante que si pagó, lo que ante el incumplimiento de una o varias entidades, se terminará afectando a todas las demás que si cumplieron.

A ello, se debe aunar que dada la naturaleza cambiante de las operaciones de los Centros MAC, puede darse el caso que durante los distintos meses del año se incremente o reduzca el número de módulos de atención asignado a una entidad participante; o, se realicen ingresos de nuevas entidades o el retiro de otras, en virtud a la demanda; lo cual conllevará a actualizar los montos de los costos y gastos comunes cada año y explicar nuevamente a las entidades participantes el cálculo de estos.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por CUSMA SALDAÑA Heber FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.09.2022 12:39:27 -05:00

Como se puede observar, el procedimiento para la distribución de los costos y gastos compartidos derivados de la operación y mantenimiento de los Centros MAC es complejo y engorroso por el volumen de operaciones y la naturaleza de las distintas entidades participantes; poniéndose en riesgo la sostenibilidad en el tiempo de los Centros MAC, lo que a su vez afecta la calidad de atención de la prestación de los servicios que se brindan a las personas para satisfacer sus necesidades, lo cual es una de las acciones en las que se sustenta fundamentalmente el proceso de modernización de la gestión pública.

En ese contexto, resulta necesario modificar el numeral 6B.3 del artículo 6B, el artículo 6C y la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, modificado por el Decreto Legislativo N° 1447; con la finalidad de que los costos y gastos comunes derivados de la operación y mantenimiento de los Centros MAC de la Plataforma MAC sean asumidos únicamente por las entidades administradoras (cogestión) de dicho canal de atención (PCM y entidades a las cuales se les ha delegado la administración de los Centros MAC).

En consecuencia, el cofinanciamiento de los costos y gastos comunes de la operación y mantenimiento de los Centros MAC; tales como gastos de alquiler, servicios de energía eléctrica, agua y desagüe, entre otros contemplados en el artículo 35 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, no se aplicará a las entidades participantes; quienes deben continuar asumiendo solo los costos y gastos necesarios para la prestación de sus servicios y trámites en los Centros MAC; como son los gastos de su propio personal (Asesores de Servicio) que brinda atención a la ciudadanía en los Centros MAC; sus propios formatos institucionales y su propio equipamiento y soporte tecnológico especializado -según corresponda-, según lo están realizando desde su incorporación a la Plataforma MAC. Ello, guarda concordancia con la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1211.

La propuesta de modificación se detalla a continuación:

Decreto Legislativo N° 1211, modificado por el Decreto Legislativo N° 1447	Propuesta de modificación
Artículo 6B.- Roles y reglas para la implementación y operación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC (...) 6B.3. La entidad participante asegura la 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 de la Plataforma MAC**. (...)	**Artículo 6B.- Roles y reglas para la implementación y operación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC** (...) 6B.3. 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**. (...)
Artículo 6C.- Financiamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano La implementación y operación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano se financia con los siguientes recursos: 6C.1. El pago del importe por uso de locación a cargo de las entidades públicas y privadas participantes. Para tal efecto, las entidades públicas transferirán recursos a través de los mecanismos establecidos por ley, o se determinará un porcentaje de las tasas por los servicios que se prestan en la Plataforma MAC, conforme a la detracción autorizada por las entidades que brindan sus servicios y trámites en dicha Plataforma. 6C.2. Con cargo al presupuesto institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros y de las entidades públicas del Poder Ejecutivo, los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales que participan como entidad administradoras o participantes, según corresponda. 6C.3. Los provenientes de contratos de préstamos y de organismos internacionales. 6C.4. Los provenientes de transferencias y donaciones. **La metodología y el procedimiento para la determinación de los costos que corresponde asumir a cada entidad, la forma y oportunidad para el pago y**	**Artículo 6C.- Financiamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano** La implementación y operación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano se financia con los siguientes recursos: **6C.1**. 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 **y demás entidades** que participan como entidad**es** administradoras. 6C.2. Los provenientes de contratos de préstamos y de organismos internacionales. 6C.3. Los provenientes de transferencias y donaciones. Las **entidades públicas administradoras** incluyen la proyección de los costos de operación **de los canales de atención** de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano **a su cargo** en su respectivo presupuesto anual. Las entidades administradoras, bajo responsabilidad, deberán efectuar el pago de los importes **de los costos y gastos de la operación y mantenimiento de los canales de atención de la Plataforma MAC**, debiendo garantizar **su** sostenibilidad como la calidad de la atención de **dicha plataforma**.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por CUSMA SALDAÑA Heber FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.09.2022 12:39:42 -05:00

demás disposiciones sobre la materia serán regulados en el Reglamento. Las entidades públicas **participantes y** administradoras incluyen la proyección de los costos de operación de los servicios a su cargo en la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano en su respectivo presupuesto anual. Las entidades administradoras **y entidades participantes**, bajo responsabilidad, deberán efectuar el pago de los importes **por uso de locación**, conforme al requerimiento de la Presidencia del Consejo de Ministros, debiendo garantizar, asimismo, la operación y sostenibilidad como calidad de la Plataforma MAC.	
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES **(...)** **Octava.- Aspectos presupuestarios** Dispóngase que, para efectos de la implementación de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos, regulados en el presente Decreto Legislativo, las entidades que participan de tales acciones se encuentran autorizadas a programar en sus respectivos presupuestos institucionales, así como a ejecutar con cargo a dichos presupuestos y a las transferencias señaladas en el siguiente párrafo, los gastos necesarios para el desarrollo de dichas acciones. Asimismo, para la implementación de los **servicios integrados** y servicios y espacios compartidos, las entidades del Poder Ejecutivo se encuentran autorizadas a realizar modificaciones presupuestarias en el nivel institucional entre dichas entidades. Las mencionadas modificaciones presupuestarias se aprueban mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y los Ministros de los Sectores correspondientes.	**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES** **(...)** **Octava.- Aspectos presupuestarios** Dispóngase que, para efectos de la implementación de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos, regulados en el presente Decreto Legislativo, las entidades que participan de tales acciones se encuentran autorizadas a programar en sus respectivos presupuestos institucionales, así como a ejecutar con cargo a dichos presupuestos y a las transferencias señaladas en el siguiente párrafo, los gastos necesarios para el desarrollo de dichas acciones; **según corresponda**. Para la implementación de **las ventanillas únicas** y servicios y espacios compartidos, las entidades del Poder Ejecutivo se encuentran autorizadas a realizar modificaciones presupuestarias en el nivel institucional entre dichas entidades. Las mencionadas modificaciones presupuestarias se aprueban mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y los Ministros de los Sectores correspondientes.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por CUSMA SALDAÑA Heber FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.09.2022 12:39:59 -05:00

En ese sentido, se garantizará la sostenibilidad de los Centros MAC a nivel nacional, cumpliéndose con las obligaciones de pago de los costos y gastos comunes derivados de la operación y mantenimiento de los mismos en forma eficiente, eficaz y oportuna; en aras de continuar brindando servicios de calidad a la ciudadanía.

De otro lado, se debe mencionar que el literal b) del numeral 6B.1 del artículo 6B del Decreto Legislativo N° 1211 establece que la Presidencia del Consejo de Ministros conduce y administra a nivel nacional la Plataforma MAC en todos sus canales así como determina las entidades públicas del Poder Ejecutivo que deben participar obligatoriamente en la Plataforma. En este caso, las entidades públicas del Poder Ejecutivo se sujetan de manera

automática a las disposiciones establecidas por la Secretaría de Gestión Pública; tales como, horarios de atención, asignación de Asesores de Servicio, cobertura de los módulos de atención, entre otros estándares de calidad.

Por el contrario, de acuerdo a lo estipulado en dicha norma, las entidades no conformantes del Poder Ejecutivo no están obligadas a participar en la Plataforma MAC.

No obstante, en el marco del deber de colaboración e intercambio de información entre entidades previsto en el artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1211; a la fecha, diecinueve (19) entidades no conformantes del Poder Ejecutivo -entre ellas organismos constitucionalmente autónomos, gobiernos regionales y locales, empresas de derecho público y de otros poderes del Estado- se han incorporado a la Plataforma MAC, brindando los servicios y trámites a su cargo en los Centros MAC a nivel nacional, según corresponda; para lo cual, han suscrito las respectivas Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio conforme a los artículos 23 y 24 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211.Cabe agregar que, de acuerdo a la precitada norma, dichas entidades pueden solicitar a la Secretaría de Gestión Pública -de manera excepcional- la no aplicación o precisión de algunas de las Cláusulas de Adhesión.

Sin perjuicio de ello, durante la operación de los Centros MAC, se han presentado situaciones que perjudican la continuidad de la prestación de los servicios que se brindan en dicho canal, lo que repercute en la calidad de la atención a la ciudadanía. El 58% de las entidades no conformantes del Poder Ejecutivo no cumplen con el horario de atención establecido de los Centros MAC, el cual se ha caracterizado por ser un horario extendido (de lunes a viernes, sábados y feriados) y que forma parte de la esencia de la estrategia de mejor atención al ciudadano aprobada por norma, la cual establece que los Centros MAC tienen el valor agregado de prestar servicios integrados en plataformas compartidas por las entidades, en forma eficiente, eficaz y oportuna; generando ahorros de tiempo y costos a las personas.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por CUSMA SALDANA Heber FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.09.2022 12:40:13 -05:00

A modo de ejemplo, las entidades no conformantes del Poder Ejecutivo no cumplen con brindar sus servicios los sábados y feriados; y en otros casos, atienden en un horario distinto al establecido en los Centros MAC para todas las entidades participantes; lo cual afecta la concepción de una misma identidad de Estado que promueve la estrategia de mejor atención al ciudadano.

A su vez, el incumplimiento de los horarios de atención por parte de dichas entidades afecta la ocupabilidad de los módulos de atención asignados en los Centros MAC a cada entidad participante; con lo cual, no se están aprovechando en forma adecuada los espacios e infraestructura especialmente acondicionada para la prestación de sus servicios, lo que ha sido parte de proyectos de inversión. Adicionalmente, los Centros MAC significan un ahorro en los costos de las entidades públicas al permitirles compartir espacios y recursos; lo que tampoco está siendo aprovechado por las entidades.

Cabe indicar que, de acuerdo con el artículo 43 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (SAMGP) -bajo la rectoría de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM- es de cumplimiento obligatorio de las entidades de los Poderes del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de Gobierno.

El SAMGP –entre otros- está orientado a que las entidades públicas mejoren su gestión interna y la calidad de la prestación de los bienes y servicios que brindan, esta última comprende acciones dirigidas a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, y utilizar tecnologías de la información.

En el marco del SAMGP, se aprueba el Decreto Legislativo N° 1211 y su modificatoria, cuyas disposiciones regulan la Plataforma MAC (modalidad de servicio integrado) y resultan aplicables a las entidades públicas contempladas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; entre las que se encuentran el Poder Legislativo, Poder Judicial, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía.

Como se ha mencionado, conforme al artículo 6A del Decreto Legislativo N° 1211, la Plataforma MAC es la única plataforma del Estado a través de la cual se brindan múltiples servicios de distintas entidades, a nivel nacional. En ese orden de ideas, los servicios de las entidades de los tres niveles de gobierno, del Poder Ejecutivo y de los demás poderes del Estado así como de los organismos constitucionalmente autónomos; deben también prestarse a través de la única plataforma del Estado - Plataforma MAC, la cual les permite un uso eficiente de sus recursos así como tener un mayor alcance a la ciudadanía brindándoles diversos canales de atención a nivel nacional a los cuales acceder para la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Considerando lo anterior, la participación de las entidades no conformantes del Poder Ejecutivo debe ser obligatoria en la Plataforma MAC; proponiéndose la modificación del literal b) del numeral 6B.1 del artículo 6B del Decreto Legislativo N° 1211, en los siguientes términos:

Decreto Legislativo N° 1211, modificado por el Decreto Legislativo N° 1447	**Propuesta de modificación**
Artículo 6B.- Roles y reglas para la implementación y operación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC 6B.1. La Presidencia del Consejo de Ministros tiene las siguientes atribuciones generales: (...) b) Conduce y administra a nivel nacional dicha Plataforma en todos sus canales así como determina las entidades públicas del Poder Ejecutivo que deben participar obligatoriamente en la Plataforma MAC. (...)	**Artículo 6B.- Roles y reglas para la implementación y operación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC** 6B.1. La Presidencia del Consejo de Ministros tiene las siguientes atribuciones generales: (...) 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. (...)

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por CUSMA SALDAÑA Heber FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.09.2022 12:40:31 -05:00

La aplicación de la presente ley que modifica el alcance del literal b) del numeral 6B.1 del artículo 6B del Decreto Legislativo N° 1211 no afecta la autonomía administrativa o funcional de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, de los poderes del Estado así como de los organismos constitucionalmente autónomos; ya que, se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública; siendo responsables de cumplir con sus disposiciones; según les corresponda.

De esta forma, se contribuirá a garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios a través de los Centros MAC de la Plataforma MAC, bajo una misma identidad de Estado.

III. ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO

La propuesta de Ley permite dar solución a la problemática expuesta con medidas que repercutirán de manera favorable en la calidad de atención al ciudadano que se brinda a través de los Centros MAC a nivel nacional; por lo que, se han identificado los siguientes grupos de la sociedad que se verían impactados con la propuesta normativa:

3.1 Población

a) Beneficios: Los Centros MAC de la Plataforma MAC reducen de manera significativa los costos de transacción que los/las ciudadanos/as deben asumir para realizar trámites o solicitar orientación ante entidades públicas; ya que, al estar ubicados en zonas estratégicas (por ejemplo, dentro de centros comerciales) permiten un fácil acceso y además, en horarios compatibles con las jornadas laborales, pues atienden de lunes a sábado y feriados. Asimismo, al ofrecer servicios de varias entidades en un mismo lugar, el/la ciudadano/a evita trasladarse a distintos puntos de la ciudad para culminar un trámite que requiere la participación de distintas entidades; lo que finalmente representa un ahorro en tiempo y dinero para el/la ciudadano/a.

En ese sentido, al entregar diversos servicios del Estado desde un mismo punto de atención (Centros MAC), los cuales se encuentran localizados estratégicamente en diferentes ciudades del país, se logra como resultado positivo la optimización del acceso a los servicios del Estado que la ciudadanía requiere para satisfacer sus necesidades, al poner a su disposición diversos puntos de atención (Centros MAC) a nivel nacional. Por ello, es importante que los Centros MAC operen en forma adecuada y sostenible, prestando servicios de calidad y en forma oportuna, lo cual impacta en el incremento del bienestar de la ciudadanía y en el incremento de la confianza en el Estado.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por CUSMA SALDAÑA Heber FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.09.2022 12:40:46 -05:00

b) Costos: La implementación de las medidas no generan un costo a la sociedad pues la propuesta normativa lo que busca es mejorar el marco legal que regula el funcionamiento de los Centros MAC y contribuir a que las disposiciones para la operación y sostenibilidad de los Centros MAC se implementen de manera oportuna, eficaz y eficiente; en aras de brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

3.2 Entidades públicas

a) **Beneficios:** Los Centros MAC promueven el trabajo articulado de las entidades de los tres niveles de gobierno, a través de la prestación de sus servicios en un mismo espacio físico. El trabajo coordinado permite la reducción de costos de operación y mantenimiento por atención brindada, fomentando la eficiencia del gasto y mejorando la productividad y la calidad de los servicios brindados a las personas naturales y jurídicas.

En ese orden de ideas, la modificación propuesta en la presente Ley mejora el marco normativo para la operación y sostenibilidad de los Centros MAC dada su proyección de expansión a nivel nacional; lo que permitirá a su vez incrementar la presencia del Estado; mejorar la calidad de atención al ciudadano; así como asegurar el cumplimiento de estándares de calidad del servicio que se brinda a las personas.

b) **Costos:** La implementación del proyecto de Ley no genera gastos adicionales al Tesoro Público, dado que la operación y sostenibilidad de los Centros MAC de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano se financia con cargo a los presupuestos institucionales de las entidades administradoras como se viene

ejecutando conforme al numeral 6C.2 del artículo 6C y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1211, modificado por el Decreto Legislativo N° 1447.

Por lo expuesto, se puede inferir que los beneficios que conllevan la propuesta normativa son superiores a sus costos, siendo por ende viable su aprobación, debido al gran beneficio que genera para la población al ampliarse el acceso a los servicios que esta requiera a través del despliegue de los Centros MAC a nivel nacional, garantizándose a lo largo del tiempo su funcionamiento y sostenibilidad.

IV. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

El proyecto de Ley tiene por objeto modificar el literal b) del numeral 6B.1 y el numeral 6B.3 del artículo 6B, el artículo 6C y la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, modificado por el Decreto Legislativo N° 1447; con la finalidad de garantizar la operación y mantenimiento de los Centros MAC de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano así como su sostenibilidad en el tiempo, en el marco del proceso de expansión a nivel nacional. No deroga ninguna norma vigente.

Asimismo, mediante la Primera y Segunda Disposiciones Complementarias Finales de la propuesta normativa se establece la adecuación del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2019-PCM; así como del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, conforme a las disposiciones de la ley.

FIRMA DIGITAL
PCM
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
Firmado digitalmente por CUSMA SALDAÑA Heber FAU 20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.09.2022 12:41:00 -05:00