



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



Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

**COMISIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN, REGIONALIZACIÓN, GOBIERNOS LOCALES
Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO
PERIODO ANUAL DE SESIONES 2022 – 2023**

Señor Presidente:

Ha ingresado para dictamen de la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado la siguiente iniciativa legislativa:

Proyecto de Ley 3158/2022-PE; presentado a iniciativa del Poder Ejecutivo, con el objeto de modificar el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

La Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado, en la Quinta Sesión Extraordinaria celebrada el miércoles 11 de enero de 2023, realizada en modalidad virtual mediante la Plataforma Microsoft Teams, acordó por **UNANIMIDAD** de los presentes **APROBAR** el dictamen recaído en el **Proyecto de Ley 3158/2022-PE**, habiendo registrado el **voto favorable** los congresistas María del Pilar Cordero Jon Tay, Alejandro Aguinaga Recuenco, Auristela Ana Obando Morgan, Eduardo Enrique Castillo Rivas, Raúl Huamán Coronado, Alfredo Pariona Sinche, Wilson Rusbel Quispe Mamani, Luis Alberto Arriola Tueros, Magaly Rosmery Ruiz Rodríguez, Germán Tacuri Valdivia, Carlos Javier Zeballos Madariaga y Diana Carolina Gonzales Delgado.

La Comisión en su Quinta Sesión Extraordinaria efectuada el miércoles 11 de enero de 2023, aprobó por unanimidad autorizar la ejecución de los acuerdos sin esperar la aprobación del acta.

I. SITUACIÓN PROCESAL

Con fecha 28 de setiembre de 2022, el **Proyecto de Ley 3158/2022-PE** fue decretado a la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado para su estudio y dictamen como única comisión dictaminadora.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

a) El Proyecto de Ley 3158/2022-PE

El Proyecto de Ley 3158/2022-PE propone modificar el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y espacios compartidos, con la finalidad de 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. Para ello, plantea la siguiente fórmula normativa:



Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

“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 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 tienen 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.

(...)

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.**

(...)”



Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

"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."*

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



Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

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, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley."

III. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo 044-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y espacios compartidos.
- Decreto Supremo 090-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y espacios compartidos.
- Decreto Supremo 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

IV. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS

Durante el actual periodo parlamentario (2021-2026) no se han identificado otras propuestas legislativas con objetos similares dentro de la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado.

Respecto a periodos anteriores, se observa que durante el Periodo Parlamentario 2016-2021, ingresó a la Comisión de Constitución y Reglamento el Proyecto de Ley 04206/2018-CR, el cual proponía modificar la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo 1211, sobre aspectos presupuestarios para la implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, incorporada mediante el artículo 6 del Decreto Legislativo 1447. Sin embargo, la mencionada iniciativa legislativa fue archivada conforme al Acuerdo del Consejo Directivo 19-2021-2022/CONSEJO-CR, aprobado el 17 de agosto de 2021.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

En el periodo parlamentario 2011-2016 no se ha encontrado ninguna iniciativa legislativa vinculada al fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, en lo relativo a la operación y sostenibilidad de los Centros MAC.

Es de precisar que el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas, fue publicado con fecha 24 de setiembre de 2015. Por lo tanto, siendo que el proyecto de ley materia de análisis propone modificar una norma vigente posterior al año 2015, no es necesario realizar la búsqueda en periodos parlamentarios anteriores.

V. OPINIONES E INFORMACIÓN SOLICITADA

a) Opiniones Solicitadas

La Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado cursó oficios a fin de conocer las opiniones técnicas de entidades estatales, sobre el tema en análisis.

A continuación, se muestra el detalle de los pedidos de opinión e información solicitados:

Cuadro 1
Opiniones solicitadas

Oficio	Entidad	Titular	Fecha de envío
Oficio 0304 - 2022-2023/CDRGLMGE-CR	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI	Julián Palacín Gutiérrez	6/10/2022
Oficio 0305 - 2022-2023/CDRGLMGE-CR	Defensoría del Pueblo	Eliana Revollar Añaños (e)	6/10/2022
Oficio 0631 - 2022-2023/CDRGLMGE-CR	Presidencia de Consejo de Ministros	Alberto Otárola Peñaranda	5/1/2023

Fuente y elaboración: Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización del Estado

b) Opiniones recibidas

Con relación al proyecto de ley en estudio, a la fecha no se ha recibido ninguna opinión.

c) Opiniones de la ciudadanía

A la fecha no se ha recibido ninguna opinión.

d) Otros

Con fecha 5 de enero de 2023, mediante correo institucional la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Subsecretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros remitió el Informe D000005-2023-PCM-SSCS, en el que brindó información complementaria sobre el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, enfatizando aspectos relacionados al procedimiento actual de financiamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, así como los horarios de atención y la participación de las entidades públicas distintas al Poder Ejecutivo que brindan servicios.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

VI. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA

a) Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano –Plataforma MAC

Mediante el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, se estableció el marco normativo que promueve la integración e interoperabilidad de los servicios y procedimientos administrativos que realiza el Estado, a través de la implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, con la finalidad de mejorar la eficiencia, productividad y la calidad de los servicios a las personas naturales y jurídicas.

Mediante el artículo 5 del Decreto Legislativo 1447, Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo 1211, se incorpora el “Capítulo I-A Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC”, el cual incluye definiciones y directrices sobre su diseño, alcances, financiamiento y condiciones para el uso de servicios y espacios compartidos y articulación entre entidades del sector público.

En este capítulo, el artículo 6 A define la Plataforma MAC como la “(...) *única plataforma del Estado, que a través de accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos, brinda múltiples servicios de información, orientación, atención de trámites, reclamaciones u otros servicios del Estado, incluyendo los que resulten de la prestación de servicios por instituciones privadas, según corresponda, a fin de asegurar una atención de calidad a las personas naturales y jurídicas.*”

Asimismo se definen y distinguen las entidades administradoras y las entidades participantes que operan la Plataforma MAC:

- *Entidad administradora.- Es la entidad responsable de gestionar la operación y mantenimiento de los servicios integrados así como de los servicios y espacios compartidos que se regulan en el presente Decreto Legislativo, en coordinación con las entidades participantes.*¹
- *Entidad participante.- Es la entidad que brinda de manera directa o delegada servicios y trámites que son de su responsabilidad en el marco de los servicios integrados que se regulan en el presente Decreto Legislativo.*²

En el artículo 6 B se determinan los roles y reglas para la implementación y operación de la Plataforma MAC, señalando expresamente que la Presidencia del Consejo de Ministros tiene entre sus atribuciones generales, conducir y administrar a nivel nacional dicha Plataforma en todos sus canales, así como determinar las entidades públicas del Poder Ejecutivo que deben participar obligatoriamente.³

¹ Numeral 3 del artículo 3A del Decreto Legislativo 1211.

² Numeral 4 del artículo 3A del Decreto Legislativo 1211.

³ Literal b) del numeral 6B.1

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

La Plataforma MAC comprende tres tipos de canales de atención⁴:

- Presencial: Donde se encuentran los Centros MAC, donde se ofrecen trámites y servicios con la presencia de personal calificado de las entidades participantes.
- No Presencial: En el cual operan el canal “Web MAC” y “Aló MAC”, que a través de la atención telefónica brinda atención básica sobre trámites más demandados, en castellano y quechua todo el año.
- Mixto: En el cual la ciudadanía tiene la posibilidad de realizar trámites digitalizados parcial o totalmente, habilitados también en municipalidades distritales como provinciales, así como Tambos y PIAS (a cargo del programa PAIS).

Respecto a su canal presencial, y desde el año 2010 a la fecha, se han implementado 13 Centros MAC, cada una con un equipo mínimo de 7 personas (Coordinador, Supervisor, Orientadores, Especialistas TIC, Asesor MAC Express), a cargo de 4 entidades administradoras⁵:

- **Presidencia del Consejo de Ministros** (10): Centros MAC de Lima Norte, Lima Este, Lima Sur, Arequipa, Cajamarca, Loreto, Huánuco, Moquegua, La Libertad y Ucayali, siendo La Libertad y Ucayali implementados durante el año 2022.
- **Gobierno Regional del Callao** (1): Centro MAC del Callao.
- **Gobierno Regional de Piura** (1): Centro MAC de Piura.
- **Municipalidad Distrital de Ventanilla** (1): Centro MAC de Ventanilla.

Desde su creación, en los Centros MAC se han efectuado más de 25.5 millones de atenciones, que representan más del 90% del total de atenciones del conjunto de canales que componen la Plataforma MAC, las cuales son brindadas por 41 entidades participantes que prestan más de 360 servicios; solo en el 2022 se reportaron alrededor de 2.3 millones de atenciones⁶.

Según estadísticas institucionales, las cinco entidades con mayor demanda son: Banco de la Nación (24%), Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (18.1%), Migraciones (11.6%), Ministerio del Trabajo y la Promoción del Empleo (y las gerencias regionales vinculadas con el tema) (9.8%) y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (y las gerencias regionales vinculadas con el tema) (6.9%)⁷.

⁴ Exposición de Motivos del Proyecto de Ley 3158/2022-PE.

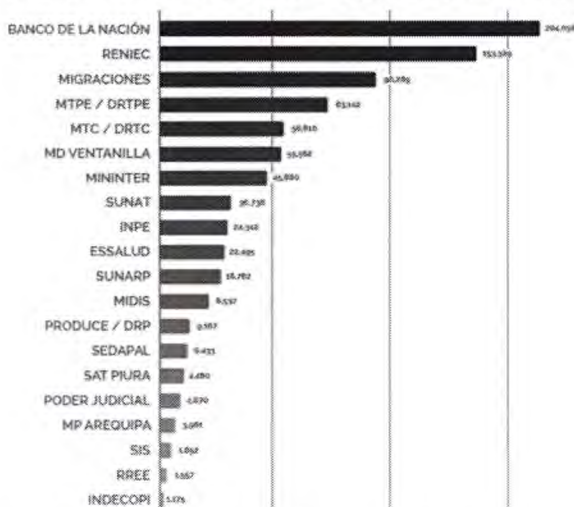
⁵ Informe D000005-2023-PCM-SSCS de la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

⁶ I.Bid.

⁷ Boletín Anual 2021 de la Plataforma MAC. Disponible
http://www.mac.pe/descargas/Boletin_2021_Plataforma_MAC.pdf

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

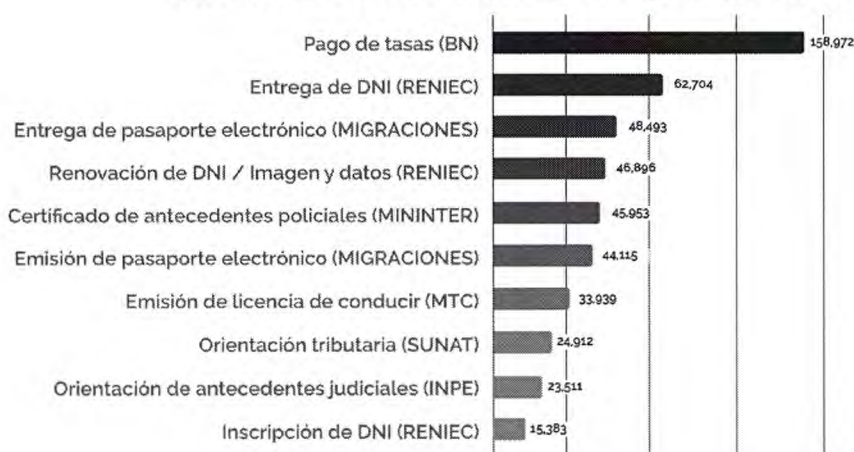
Gráfico 1
Atenciones en los Centros MAC según entidad, 2021



Fuente y elaboración: Presidencia del Consejo de Ministros⁸

Entre los principales servicios de los Centros MAC se encuentran el pago de tasas (BN), aquellos relacionados con el DNI (RENIEC) y la entrega de pasaporte electrónico (Migraciones)⁹.

Gráfico 2
Atenciones en los Centros MAC según entidad, 2021



Fuente y elaboración: Presidencia del Consejo de Ministros

⁸ Para efectos de orden y claridad se ha recortado la información de las entidades con menos de mil atenciones.

⁹ Boletín Anual 2021 de la Plataforma MAC.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

Por otro lado, el modelo operativo y de atención de los Centros MAC implementados a nivel nacional, cuenta con elevada aceptación por parte de la ciudadanía, superior al 90%, como se puede apreciar en el siguiente cuadro¹⁰:

Cuadro 2
Índice de Satisfacción Ciudadana de los Centros MAC

	Total	MAC						
		Lima Este	Lima Sur	Callao	Ventanilla	Arequipa	Cajamarca	Piura
Base: Total entrevistados	1400	200	200	200	200	200	200	200
Muy insatisfecho	1.9%	2.5%	3.5%	2.5%	2.0%	1.0%	1.0%	1.0%
Insatisfecho	1.9%	2.0%	1.0%	1.5%	3.0%	1.0%	1.5%	3.0%
Regularmente satisfecho	4.4%	7.0%	3.5%	6.0%	4.5%	4.5%	1.0%	4.5%
Satisfecho	33.7%	29.5%	35.0%	24.5%	50.5%	32.5%	32.0%	32.0%
Muy satisfecho	58.1%	59.0%	57.0%	65.5%	40.0%	61.0%	54.5%	59.5%
Top Two Box	91.8%	88.5%	92.0%	90.5%	90.5%	93.5%	86.5%	91.5%

Fuente: Encuesta SMART OP sobre Satisfacción de los Centros MAC 2021 (SSCS-PCM)
Elaboración: Presidencia del Consejo de Ministros

En cuanto al financiamiento de los costos de operación y mantenimiento, estos han sido asumidos desde el inicio del primer Centro MAC (2010) hasta la actualidad, solo por las entidades administradoras de dichos centros, con los recursos transferidos por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Entre estos costos se encuentran: gastos de arrendamiento y áreas comunes, energía eléctrica, agua potable, internet, servicios de limpieza, servicio de seguridad, servicios de mantenimiento, suministros y personal operativo. Al año 2022, estos ascendieron mensualmente a S/ 1,67 millones y anualmente a S/ 20,03 millones, incluyendo, además, a aquellos Centros MAC que se encuentran actualmente en proceso de implementación, a cargo de la PCM¹¹.

b) Implementación y operación de la Plataforma MAC

Conforme se ha señalado anteriormente, en la Plataforma MAC se brindan servicios y trámites por parte de las entidades participante, las mismas que son seleccionadas por la Presidencia del Consejo de Ministros, en conformidad con el Decreto Legislativo 1211.

En el artículo 6 B de dicha norma se determinan los roles y reglas para la implementación y operación de la Plataforma MAC, señalando expresamente que la Presidencia del Consejo de Ministros tiene entre sus atribuciones generales, conducir y administrar a nivel

¹⁰ Boletín Anual 2021 de la Plataforma MAC.

¹¹ Informe D000005-2023-PCM-SSCS de la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

nacional dicha Plataforma en todos sus canales, así como determinar las entidades públicas del Poder Ejecutivo que deben participar obligatoriamente.

Sobre esta atribución, la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, mediante Informe D000005-2023-PCM-SSCS, identificó que de acuerdo a la normativa vigente, las entidades no conformantes del Poder Ejecutivo, no están obligadas a participar en la Plataforma MAC.

Al respecto, actualmente estas entidades vienen brindando sus servicios en el marco del deber de colaboración e intercambio de información entre entidades previsto en el artículo 3 del Decreto Legislativo 1211; sin embargo, ello no garantiza la participación de las entidades relacionadas con los servicios más demandados por la ciudadanía. Para mayor detalle, el mencionado informe indica lo siguiente:

“(...) la participación de las entidades no conformantes del Poder Ejecutivo; tales como por ejemplo RENIEC y Poder Judicial, es de suma importancia para garantizar el correcto funcionamiento de los Centros MAC dado que sus servicios son “requisitos” o “información” necesaria que la ciudadanía requiere para acceder -a su vez- a otros servicios de distintas entidades con la finalidad de satisfacer sus necesidades de manera oportuna; y cuyo impacto social se ve reflejado en las atenciones brindadas durante el 2022: 361,093 atenciones (RENIEC) y 86,780 atenciones (PJ).

*Es por ello que, el proyecto de Ley 3158/2022-PE propone que **la participación de las entidades no conformantes del Poder Ejecutivo sea obligatoria**; al igual que lo es la participación de las entidades del Poder Ejecutivo.”*

A raíz del análisis realizado, la Comisión coincide con el proyecto de ley respecto a que, para garantizar la atención de calidad a la ciudadanía mediante los servicios que se brindan en la Plataforma MAC, es necesaria la participación de entidades no solo del Poder Ejecutivo, sino también de otros poderes del Estado, niveles de gobierno, y organismos constitucionalmente autónomos.

No obstante, la determinación de la participación de estas entidades debe responder a un enfoque centrado en el ciudadano que evite discrecionalidad en la selección de las entidades participantes y que a la vez genere predictibilidad. En esta línea, y en concordancia con la normativa sobre la materia¹², la Comisión considera que la determinación de las entidades participantes se debe realizar de acuerdo a criterios relacionados a la demanda de servicios y trámites, así como el impacto social que generan, y su accesibilidad y cercanía a la población.

Asimismo, en relación a la prestación del servicio que brindan las entidades participantes, el numeral 3 del artículo 6 B, establece que estas entidades aseguran la adecuada prestación de los trámites y servicios de su competencia, incluyendo la adecuación y

¹² Reglamento del Decreto Legislativo 1211, aprobado con Decreto Supremo 090-2019-PCM

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

29.1 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros determina las entidades públicas y privadas que participan en la Plataforma MAC, de acuerdo con criterios de demanda, impacto social, accesibilidad y cercanía, pertenencia a una cadena de trámites o evento de vida, entre otros que establezca. Dichos criterios se aplican en forma alternativa o concurrente, según corresponda.

(...)”

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

optimización de los mismos; así como, el cofinanciamiento de los gastos asociados a la implementación u operación de la Plataforma MAC.

De acuerdo a la exposición de motivos del Proyecto de Ley 3158/2022-PE y el Informe D000005-2023-PCM-SSCS, el cofinanciamiento de los gastos asociados a la implementación u operación de la Plataforma MAC, tal como lo indica la normativa actual (pendiente de aplicación¹³), implicaría la distribución de los costos y gastos comunes de operación y mantenimiento, lo cual presentaría dificultades para su implementación, puesto que:

- *“Se requiere que cada una de las entidades participantes (son 41) realice transferencias independientes a cada entidad administradora (son 4) y que pertenecen a distintos niveles de gobierno.*
- *Las entidades participantes de los Centros MAC cuentan con distintas fuentes de financiamiento (RO, RDR). En consecuencia, habrá tantas transferencias como entidades participantes se hayan adherido a la Plataforma MAC.*
- *No existe ningún mecanismo que garantice que las entidades participantes realizarán de manera oportuna las transferencias de los costos y gastos compartidos que les corresponde asumir a favor de las entidades administradoras.”*

Según lo señalado por la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, esta situación (normativa actual) pone en riesgo la sostenibilidad de los Centros MAC, es por ello que, mediante el proyecto de ley materia de análisis, propone que se deje sin efecto la distribución de los costos y gastos comunes derivados de la operación y mantenimiento de los Centros MAC entre las entidades administradoras y participantes con el propósito de mantener el *status quo* del actual procedimiento para financiar la operación de los Centros MAC, el cual es asumido en su integridad por la entidades administradoras¹⁴, a las cuales el Ministerio de Economía y Finanzas les transfiere los recursos.

La Comisión coincide con la propuesta modificatoria en este extremo, considerando que dicha modificación permitirá que los recursos continúen siendo transferidos por el Ministerio de Economía y Finanzas a las entidades administradoras para garantizar la sostenibilidad de los Centros MAC a nivel nacional. En consecuencia, las entidades participantes seguirán asumiendo solo los gastos relacionados a la prestación de servicios, tales como personal (Asesores de Servicio) y su propio equipamiento y soporte tecnológico especializado, en caso corresponda.

Asimismo, esto permitirá la apertura de nuevos Centros MAC a nivel nacional, ampliando su cobertura y por ende el número de ciudadanos beneficiados.

¹³ La aplicación del cofinanciamiento de los costos y gastos comunes requiere de la aprobación de una metodología, según lo estipula el artículo 11 del reglamento del Decreto Legislativo 1211, la misma que aún no se ha emitido.

¹⁴ Entidades administradoras: Presidencia del Consejo de Ministros, Gobierno Regional del Callao, Gobierno Regional de Piura y Municipalidad distrital de Ventanilla.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

c) La rectoría de los sistemas administrativos y su obligatoriedad frente a otras entidades

De conformidad con el artículo 43¹⁵ de la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, los Sistemas, que pueden ser Funcionales o Administrativos, organizan las actividades de la Administración Pública que requieren ser realizadas por diferentes entidades estatales, inclusive ajenas al Poder Ejecutivo, como pueden ser los Organismos Constitucionalmente Autónomos y otros niveles de Gobierno.

Asimismo, conforme lo establece el artículo 44¹⁶ del mismo cuerpo normativo, los Sistemas están a cargo de un Ente Rector, el cual dicta normas y establece los procedimientos relacionados con su ámbito de aplicación.

En el caso de los Sistemas Administrativos, estos se encuentran enumerados en la misma Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, siendo uno de ellos el “Sistema de Modernización de la Gestión Pública”, el cual está contenido en el numeral 11 del artículo 46. Así también, en el último párrafo del referido artículo, respecto a la autonomía de las entidades diferentes al Poder Ejecutivo, se establece expresamente lo siguiente:

“En ejercicio de la rectoría, el Poder Ejecutivo es responsable de reglamentar y operar los Sistemas Administrativos, aplicables a todas las entidades de la Administración Pública, independientemente de su nivel de gobierno y con arreglo a la Ley de Procedimiento Administrativo General. Esta disposición no afecta la autonomía de los Organismos Constitucionales, con arreglo a la Constitución Política del Perú y a sus respectivas Leyes Orgánicas.” (Énfasis agregado).

Es importante destacar que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública¹⁷, es el ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, el mismo que se encuentra desarrollado en el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo 123-2018-PCM.

El artículo 7 del mencionado reglamento establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene bajo su ámbito la mejora en la productividad, a fin de optimizar la gestión interna a través de un uso más eficiente y productivo de los

¹⁵ Artículo 43.- Definición

Los Sistemas son los conjuntos de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública que requieren ser realizadas por todas o varias entidades de los Poderes del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de Gobierno. Son de dos tipos:

1. Sistemas Funcionales.
2. Sistemas Administrativos.
- (...)

¹⁶ Artículo 44.- Entes Rectores

Los Sistemas están a cargo de un Ente Rector que se constituye en su autoridad técnico-normativa a nivel nacional; dicta las normas y establece los procedimientos relacionados con su ámbito; coordina su operación técnica y es responsable de su correcto funcionamiento en el marco de la presente Ley, sus leyes especiales y disposiciones complementarias.

¹⁷ De conformidad con el numeral 5.A-2 del artículo 5-A de la Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

recursos públicos para alcanzar los objetivos institucionales planteados, considerando el costo-efectividad de las decisiones de gestión.

Esta mejora 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.**

Sobre este último aspecto cabe resaltar que el artículo 3 B del Decreto Legislativo 1211, indica expresamente lo siguiente:

“Artículo 3 B.- Servicios integrados

Constituyen servicios integrados aquellos servicios que se brindan por más de una entidad pública, a través de un único punto de contacto y que pueden articularse a través de cadena de trámites y eventos de vida, con la finalidad de facilitar y mejorar el acceso, articulación y la calidad de los servicios que brinda el Estado a las personas naturales y jurídicas. Las entidades públicas aseguran a las personas naturales y jurídicas, el acceso a éstos a través de medios presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda.

Comprende las siguientes modalidades:

a) *Ventanilla Única.*

b) **Plataforma Única del Estado “Mejor Atención al Ciudadano - MAC”.**

(...).” (Énfasis agregado)

Como se evidencia, en el marco de la rectoría de los Sistemas Administrativos, y concretamente respecto al Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión del Estado, es jurídicamente viable que se dicten disposiciones normativas aplicables a entidades distintas al Poder Ejecutivo para que participen en los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC), y que éstas se subsuman dentro de las competencias de la Presidencia del Consejo de Ministros al ser el ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública; más aún cuando estas entidades participantes son seleccionadas en base a criterios de demanda, impacto social, accesibilidad y cercanía, así como a una cadena de trámites.

d) Financiamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano

El artículo 6 C del Decreto Legislativo 1211, señala los recursos con los que se financia la implementación y operación de la Plataforma MAC, siendo los siguientes:

- 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.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

- 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.
- Los provenientes de contratos de préstamos y de organismos internacionales.
- Los provenientes de transferencias y donaciones.

En concordancia a lo indicado en el literal a) del presente análisis, el financiamiento para la implementación y operación de la Plataforma MAC en la actualidad es asumido por las entidades administradoras, lo cual en la práctica ha “(...) **permitido que los Centros MAC continúen operando, lo que se ve reflejado en el número de atenciones desde el año 2010 hasta la fecha: más de 25.5 millones de atenciones, brindadas por 41 entidades que prestan más de 360 servicios en los Centros MAC (...)**”.¹⁸

Consecuentemente, bajo este esquema (financiamiento asumido por las entidades administradoras), los recursos para la implementación y operación de la Plataforma no provienen del pago del importe por uso de locación a cargo de las entidades participantes, ni de las transferencias de recursos que realicen estas a las entidades administradoras.

Esta situación que se evidencia, contradice lo establecido en el vigente artículo 6 C del Decreto Legislativo 1211, toda vez que este dispone que las entidades públicas participantes y administradoras incluyen la proyección de los costos de operación de los servicios a su cargo en la Plataforma MAC, en su respectivo presupuesto anual y efectúan el pago de los importes por uso de locación, conforme al requerimiento de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Es decir, este artículo no se cumple en la realidad, por lo que resulta pertinente su modificación a fin de que responda a la misma, estableciendo que la Plataforma MAC se financiará con cargo al presupuesto institucional de las entidades administradoras.

Adicionalmente, es necesario hacer notar que de acuerdo al artículo 6 A de la citada norma, la Plataforma MAC cuenta con tres (3) canales de atención; canal presencial (Centros MAC), canal no presencial (aló MAC y www.mac.pe) y canal mixto (MAC Express); por lo que es pertinente hacer la precisión en el artículo 6 C que la inclusión en el presupuesto anual de las entidades administradoras, debe ser de la proyección de los costos de operación de los canales de atención de la Plataforma MAC a su cargo, y no de los servicios a cargo de las entidades participantes.

En la misma línea corresponde modificar el último párrafo del artículo 6 C, a fin de establecer que la responsabilidad de pago es sobre los costos de operación de los canales de atención de la Plataforma MAC, y que esta responsabilidad es asumida solo por las entidades administradoras.

Por lo señalado, la Comisión coincide con la modificación al artículo 6 C propuesto en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE.

¹⁸ Informe D000005-2022-PCM/SGP-SSCS

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

e) Continuidad del servicio

En la exposición de motivos del Proyecto de Ley 3158/2022-PE, se señala que *“EL 58% de las entidades no conformantes del Poder Ejecutivo no cumplen con el horario de atención establecido en los Centros MAC (...) 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. “*

El incumplimiento de los horarios de atención afecta la calidad del servicio que se brinda a la población, pues genera confusión al no coincidir el horario de los servicios con el horario de atención del MAC, lo cual repercute en la confianza y percepción de los usuarios. Asimismo, limita el acceso a trámites e información, afectando el ejercicio pleno de los derechos de la ciudadanía.

En adición a lo señalado, se afecta la ocupación de los módulos de atención asignados en los Centros MAC a cada entidad participante, incurriendo en un uso ineficiente de los espacios e infraestructura especialmente acondicionada para la prestación de sus servicios.

En tal sentido, es oportuno establecer mediante una disposición complementaria final que las entidades participantes se sujetan a los horarios, turnos, cronogramas, y otros aspectos que determine la entidad administradora, a fin de garantizar la continuidad y calidad del servicio.

f) Sobre la iniciativa legislativa

El Proyecto de Ley materia de análisis plantea modificar el literal b) del numeral 6B.1. y el numeral 6B.3. del artículo 6 B, el artículo 6 C y la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo 1211, a fin de garantizar la operación y sostenibilidad de los Centros MAC en beneficio de la ciudadanía.

La Comisión coincide con la pretensión de la iniciativa legislativa y su sustento, en el extremo de la necesidad de garantizar la operación y sostenibilidad de los Centros MAC, lo cual implica modificaciones en el financiamiento de la Plataforma MAC y en los roles y reglas para su implementación y operación. En tal sentido, se considera que es pertinente la modificación del literal b) del numeral 6B.1. y el numeral 6B.3. del artículo 6 B, y el artículo 6 C del Decreto Legislativo 1211, en los siguientes términos:

“Artículo 6 B.- 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 tienen 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, de acuerdo con criterios de demanda, impacto social,

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

accesibilidad y cercanía, pertenencia a una cadena de trámites o evento de vida, entre otros que establezca.

(...)

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 6 C.- 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 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."

Asimismo, se ha previsto mediante una disposición complementaria final que las entidades participantes reguladas en el Decreto Legislativo 1211, se sujetan a los horarios, turnos, cronogramas, y otros aspectos que determine la entidad administradora, a fin de garantizar la continuidad y calidad del servicio.

En conformidad con la propuesta inicial presentada por el Poder Ejecutivo, también se acoge dos disposiciones complementarias finales relacionadas a la adecuación del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 1211, aprobado por Decreto Supremo 044-2019-PCM, y del Reglamento del dicho Decreto Legislativo, aprobado por Decreto Supremo 090-2019-PCM.

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

La iniciativa legislativa materia de análisis está orientada a modificar el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos. Dicha modificación se plantea con la finalidad de garantizar la operación y sostenibilidad de los Centros MAC, en el marco

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

del proceso de expansión a nivel nacional en beneficio de la ciudadanía que requiere los servicios del Estado.

A razón de ello, se propone un texto sustitutorio que permita alcanzar esta finalidad, conforme al siguiente detalle:

Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos	Texto sustitutorio
Artículo 6 B.- 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. (...) 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 6 B.- 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 tienen 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, de acuerdo con criterios de demanda, impacto social, accesibilidad y cercanía, pertenencia a una cadena de trámites o evento de vida, entre otros que establezca. (...) 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 6 C.- Financiamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano	"Artículo 6 C.- Financiamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

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 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,	<i>La implementación y operación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano se financia con los siguientes recursos:</i> 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 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. <i>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.</i> <i>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."</i>
---	---

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

debiendo garantizar, asimismo, la operación y sostenibilidad como calidad de la Plataforma MAC.	
---	--

VIII. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La propuesta alternativa que se plantea no irroga gastos al erario nacional, por el contrario, contribuye a la generación de condiciones que repercutirán favorablemente en calidad de la atención y servicios que se brindan al ciudadano en los Centros MAC, lo cual incide en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de obligaciones.

Asimismo, garantiza el pago oportuno de los costos y gastos de la implementación y operación de la Plataforma MAC al establecer que este es asumido y ejecutado por las entidades administradoras (a la fecha 4) con los recursos que el Ministerio de Economía y Finanzas les transfiere para dichos fines. Esto a su vez simplifica la metodología y el procedimiento actualmente establecido en la normativa para la determinación de los costos, forma y oportunidad de pago, en el cual las entidades participantes (a la fecha 41) comparten los costos y gastos comunes en base a la alícuota que debería cobrar la entidad administradora.

Sin perjuicio de ello, en los siguientes cuadros se muestran los beneficios que originaría la presente iniciativa legislativa frente a los costos que podría demandar:

Beneficios	
Actores beneficiados	Efectos positivos
Población	- Acceso a servicios y trámites integrados de entidades del Estado (poderes, niveles, organismos constitucionalmente autónomos) y aquellos que resulten de la prestación de servicios por instituciones privadas, bajo un enfoque centrado en el ciudadano, en función a la demanda, impacto social, accesibilidad y cercanía, entre otros criterios. - Incremento progresivo del acceso a la Plataforma MAC a razón de la implementación de más centros <u>a nivel nacional</u> (provincias). - Predictibilidad sobre los horarios de atención en los Centros MAC y los servicios provistos por las entidades participantes.
Estado	- Continuidad del funcionamiento de la Plataforma MAC lo que permite el acercamiento a la población a fin de brindar servicios de calidad y atención oportuna. - Pago oportuno de los costos y gastos de la implementación y operación de la Plataforma MAC. - Adecuación de la normativa para optimizar el procedimiento. - Optimización en la prestación de los servicios a cargo de las entidades participantes (actualmente 41).

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

Costos	
Actores afectados	Efectos
Presidencia del Consejo de Ministros	Identificar la demanda, impacto social, accesibilidad y cercanía de la población respecto de los servicios y trámites que se requieren, y en base a ello determinar la participación de las entidades que correspondan.
Entidades diferentes al Poder Ejecutivo	Cumplir con las disposiciones que establezca la Presidencia del Consejo de Ministros como Ente Rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

IX. VINCULACIÓN CON LAS POLÍTICAS DEL ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

La propuesta guarda relación con las siguientes políticas del Estado del Acuerdo Nacional:

"I. DEMOCRACIA Y ESTADO DE DERECHO

(...)

8. Descentralización política, económica y administrativa para propiciar el desarrollo integral, armónico y sostenido del Perú

Nos comprometemos a desarrollar una integral descentralización política, económica y administrativa, transfiriendo progresivamente competencias y recursos del gobierno nacional a los gobiernos regionales y locales con el fin de eliminar el centralismo. Construiremos un sistema de autonomías políticas, económicas y administrativas, basado en la aplicación del principio de subsidiariedad y complementariedad entre los niveles de gobierno nacional, regional y local del Estado, con el fin de fortalecer éstos últimos y propiciar el crecimiento de sus economías.

Con este objetivo el Estado: (...); (c) promoverá la eficiencia y transparencia en la regulación y provisión de servicios públicos, así como en el desarrollo de infraestructura en todos los ámbitos territoriales, (...).

(...)

IV. Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado

(...)

24. Afirmación de un Estado eficiente y transparente

Nos comprometemos a construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos. Nos comprometemos también a que el Estado atienda las demandas de la población y asegure su participación en la gestión de políticas públicas y sociales, así como en la regulación de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno. (...)

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

Con este objetivo el Estado: (a) incrementará la cobertura, calidad y celeridad de la atención de trámites, así como de la provisión y prestación de los servicios públicos, para lo que establecerá y evaluará periódicamente los estándares básicos de los servicios que el Estado garantiza a la población; (...).

29. Acceso a la información, libertad de expresión y libertad de prensa

Nos comprometemos a garantizar el derecho de los ciudadanos a solicitar y recibir información, la obligación de brindarla por parte del Estado, y la transparencia y difusión de los actos de gobierno. Nos comprometemos también a resguardar la libertad de expresión y erradicar toda práctica que la limite, así como a asegurar el derecho ciudadano a una información veraz, objetiva y de calidad. (...)

Con este objetivo el Estado: (...); (d) erradicará las trabas administrativas, reducirá los costos de acceso y promoverá el uso de medios electrónicos para facilitar el libre, oportuno y completo acceso a la información estatal; (...)."

X. CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado, de conformidad con el inciso b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del **Proyecto de Ley 3158/2022-PE**, con el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

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

Artículo Único. Modificación del literal b) del numeral 6B.1. y el numeral 6B.3. del artículo 6 B, y el artículo 6 C del Decreto Legislativo 1211

Se modifica el literal b) del numeral 6B.1. y el numeral 6B.3. del artículo 6 B, y el artículo 6 C del Decreto Legislativo 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 6 B. 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 tienen las siguientes atribuciones generales:

(...)

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

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, pertenencia a una cadena de trámites o evento de vida, entre otros que establezca.**

(...)

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 6 C.- 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 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

PRIMERA. Continuidad del servicio

Las entidades participantes reguladas en el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, se sujetan a los horarios, turnos, cronogramas, y otros aspectos que determine la entidad administradora, a fin de garantizar la continuidad y calidad del servicio.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

SEGUNDA. Adecuación del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 1211, aprobado por Decreto Supremo 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 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado por Decreto Supremo 044-2019-PCM, en un plazo máximo de sesenta días calendario, contado a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley.

TERCERA. - Adecuación del Reglamento del Decreto Legislativo 1211, aprobado por Decreto Supremo 090-2019-PCM

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

Dese cuenta.
Sala de Comisiones.
Lima, 11 de enero de 2023



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/01/2023 10:31:46-0500



Firmado digitalmente por:
CORDERO JON TAY Maria Del
Pilar FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/01/2023 14:09:59-0500



Firmado digitalmente por:
GONZALES DELGADO Diana
Carolina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/01/2023 12:29:31-0500



Firmado digitalmente por:
ZEBALLOS MADARIAGA Carlos
Javier FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/01/2023 15:05:55-0500



Firmado digitalmente por:
RUIZ RODRIGUEZ Magaly
Rosmary FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/01/2023 13:19:37-0500



Firmado digitalmente por:
RUIZ RODRIGUEZ Magaly
Rosmary FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/01/2023 13:20:28-0500



Firmado digitalmente por:
AGUINAGA RECUENCO
Alejandro Aurelio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/01/2023 15:40:36-0500

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3158/2022-PE, que
modifica el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que
aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de
servicios integrados y servicios y espacios compartidos.



Firmado digitalmente por:
CASTILLO RIVAS Eduardo
Enrique FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/01/2023 15:24:23-0500



Firmado digitalmente por:
QUISPE MAMANI Wilson
Rusbel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/01/2023 17:24:37-0500



Firmado digitalmente por:
PARIONA SINCHE Alfredo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/01/2023 10:17:22-0500



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Aristela
Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/01/2023 12:13:05-0500



Firmado digitalmente por:
HUAMAN CORONADO Raul FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/01/2023 12:44:30-0500



Firmado digitalmente por:
ARRIOLA TUEROS Jose
Alberto FIR 25542661 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/01/2023 16:25:24-0500