

Aprueban el Protocolo para la operación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - Centros MAC ante el COVID - 19

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA N° 006-2020-PCM/SGP

Lima, 16 de setiembre de 2020

VISTO:

El Informe N° D0008-2020-PCM/SSCAC de la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2019-PCM se aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos; cuyo artículo 11 define a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC como la única plataforma del Estado que, a través de accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixto, 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;

Que, en concordancia con lo anterior, el artículo 17 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, estipula que el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC es un canal de atención presencial de la Plataforma MAC, en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano;

Que, de acuerdo al TUO del Decreto Legislativo N° 1211 y su Reglamento, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros es responsable de normar, conducir, diseñar, administrar, implementar y operar a nivel nacional la Plataforma MAC en sus diversos canales de atención, así como de supervisar y evaluar el funcionamiento de la misma;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, se declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario, posteriormente prorrogada por el Decreto Supremo N° 027-2020-SA, a partir del 8 de setiembre de 2020, por un plazo de noventa (90) días calendario;

Que, el Decreto Supremo N° 116-2020-PCM y sus modificatorias, precisa en su artículo 10 que las entidades del Sector Público de cualquier nivel de gobierno desarrollan sus actividades de manera gradual, para lo cual adoptan las medidas pertinentes para el desarrollo de las mismas y la atención a la ciudadanía, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social; así como, pudiendo establecer mecanismos de programación de citas de atención al público por medios digitales para optimizar su programación;

Que, la Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA aprueba el Documento Técnico "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19"; que tiene como finalidad contribuir con la disminución de riesgo de transmisión del COVID-19 en el ámbito laboral durante la pandemia;

Que, en este contexto, resulta necesario aprobar un protocolo que establezca las disposiciones a seguir para la operación de los Centros MAC a fin de brindar atención a la ciudadanía durante la vigencia de la emergencia sanitaria por el COVID-19, bajo el cumplimiento de medidas de bioseguridad que salvaguarden su salud y aseguren la mejor atención de los servicios que requieren;

Que, asimismo, resulta necesario adecuar de manera temporal el horario de atención al público de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – MAC establecido en el artículo 2 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2019-PCM/SGP, en tanto dure la emergencia sanitaria por el COVID-19, en el marco del citado Decreto Supremo N° 116-2020-PCM y sus modificatorias;

Que, de otro lado, se debe señalar que la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1497 otorga plazo hasta el 31 de diciembre de 2020 para que las entidades del Poder Ejecutivo dispongan la conversión de los procedimientos administrativos a iniciativa de parte y servicios prestados en exclusividad que se encuentran aprobados a la entrada en vigencia de dicho Decreto Legislativo, a fin que puedan ser atendidos por canales no presenciales, con excepción de aquellos que demanden la realización de diligencias en las que se requiera de manera obligatoria la concurrencia del administrado y de aquellos que forman parte de la estrategia Mejor Atención al Ciudadano – MAC;

Que, en ese sentido, resulta necesario articular dicho marco normativo con las disposiciones que regulan la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano, a efectos de precisar que las entidades del Poder Ejecutivo a cargo de los procedimientos administrativos a iniciativa de parte y los servicios prestados en exclusividad, que forman parte de la Plataforma MAC, deben desarrollar las actividades necesarias para su conversión a la atención a través de canales no presenciales, a fin de optimizar y simplificar su prestación, sin perjuicio de su prestación en los canales de atención de dicha plataforma;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, y el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación

Apruébese el Protocolo para la operación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC ante el COVID – 19, el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2- Horario de atención de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano de la Plataforma MAC durante la emergencia sanitaria por el COVID-19

2.1 En el marco del numeral 2.3 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2019-PCM/SGP, se adecúa de manera temporal el horario de atención al público de los Centros MAC de la Plataforma MAC, en tanto dure la emergencia sanitaria por el COVID-19, según se detalla a continuación:

- Lunes a Sábado: de 10:00 a 17:00 horas

Dicho horario de atención al público puede ser modificado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en atención a la demanda de servicios, condiciones técnicas, climáticas o socioculturales de los territorios donde operen los Centros MAC, sin que ello conlleve a la aprobación de una nueva Resolución de Secretaría de Gestión Pública; lo cual es comunicado a las entidades a través de los canales de atención de la Plataforma MAC.

2.2 El personal asignado para la atención al público en los Centros MAC, en tanto dure la emergencia sanitaria por el COVID-19, debe ingresar treinta (30) minutos antes del inicio de la atención al público en los Centros MAC.

2.3 Las disposiciones establecidas en los numerales precedentes comprenden a los Centros MAC bajo administración directa de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, así como aquellos cuya administración ha sido delegada en otra entidad.

Artículo 3.- Coordinación con entidades participantes de la Plataforma MAC

3.1 La Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros coordina con las entidades participantes de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano, para que los servicios y trámites que requieran de manera obligatoria la concurrencia de la ciudadanía o que estén parcial o totalmente virtualizados, sean brindados en los canales de atención de la Plataforma MAC.

3.2 Las entidades del Poder Ejecutivo a cargo de los procedimientos administrativos a iniciativa de parte y los servicios prestados en exclusividad, que forman parte de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano, comprendidos en la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1497; deben desarrollar las actividades necesarias para su conversión a la atención a través de canales no presenciales, a fin de optimizar y simplificar su prestación, sin perjuicio de su prestación en los canales de atención de la Plataforma MAC.

Artículo 4.- Publicación

La presente Resolución es publicada en el Diario Oficial El Peruano y su Anexo en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), el mismo día de su publicación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SARA AROBES ESCOBAR
Secretaría de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros