

PODER EJECUTIVO**PRESIDENCIA DEL CONSEJO
DE MINISTROS****Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del 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****DECRETO SUPREMO
N° 113-2025-PCM**

LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 090-2019-PCM se aprueba 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; el cual tiene por objeto establecer las disposiciones reglamentarias que definan las funciones de las entidades, desarrollar las etapas, procedimientos y otros aspectos vinculados con la implementación, operación y financiamiento de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos, a fin de mejorar la eficiencia, productividad y la calidad de los servicios brindados a las personas naturales y jurídicas, tomando en consideración sus particularidades socioculturales;

Que, a través del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM se modifican los artículos 5, 6, 10, 11, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 29, 30, 33, 34, 35, 36 y la Primera Disposición Complementaria Final y se deroga la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, a efectos de adecuar sus disposiciones a los cambios normativos dispuestos por la Ley N° 31687, 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; e incorporar las mejoras identificadas como resultado de la experiencia obtenida en la operación de los canales de atención de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC;

Que, según lo dispuesto en la Sexta Disposición Complementaria Final del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, las entidades del Poder Ejecutivo se encuentran facultadas a compilar en el respectivo Texto Único Ordenado las modificaciones efectuadas a las disposiciones legales o reglamentarias de alcance general correspondientes al sector al que pertenecen, con la finalidad de compilar toda la normativa en un solo texto; asimismo, precisa que su aprobación se produce mediante Decreto Supremo del sector correspondiente, debiendo contar con la opinión previa favorable del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos;

Que, en ese sentido, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros propone y sustenta la necesidad de aprobar un Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos, que compile y sistematice en un solo texto integral las modificaciones efectuadas por el Decreto Supremo N° 015-2024-PCM al citado Reglamento;

Que, con Oficio N° 2820-2025-JUS/SG, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos remite a la Presidencia del Consejo de Ministros el Informe Legal N° 649-2025-JUS/

DGDNCR elaborado por la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria, en el cual se emite opinión previa favorable a la citada propuesta normativa;

Que, en virtud de lo establecido en el literal f) del numeral 41.1 del artículo 41 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria, aprobado por el Decreto Supremo N° 023-2025-PCM, la presente norma se considera excluida del alcance del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante por la materia que comprende, esto es, en compilar y sistematizar en un Texto Único Ordenado las modificaciones efectuadas al 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;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos; el Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, que aprueba 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; el Decreto Supremo N° 015-2024-PCM, Decreto Supremo que modifica 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; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; y el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Resolución Ministerial N° 199-2025-PCM;

DECRETA:

Artículo 1.- Objeto

El presente Decreto Supremo tiene por objeto aprobar el Texto Único Ordenado del 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.

Artículo 2.- Aprobación del Texto Único Ordenado

Se aprueba el Texto Único Ordenado del 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, que consta de cuatro (4) títulos, tres (3) capítulos, treinta y ocho (38) artículos, tres (3) disposiciones complementarias finales y cuatro (4) disposiciones complementarias transitorias; el cual forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 3.- Publicación

El presente Decreto Supremo y el Texto Único Ordenado aprobado mediante el artículo precedente, son publicados en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe) y en la sede digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.gob.pe/pcm), el mismo día de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 4.- Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, al primer día del mes de setiembre del año dos mil veinticinco.

DINA ERCILIA BOLUARTE ZEGARRA
Presidenta de la República

EDUARDO MELCHOR ARANA YSA
Presidente del Consejo de Ministros

TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL 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

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones reglamentarias que definan las funciones de las entidades, desarrollar las etapas, procedimientos y otros aspectos vinculados con la implementación, operación y financiamiento de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos, a fin de mejorar la eficiencia, productividad y la calidad de los servicios brindados a las personas naturales y jurídicas, tomando en consideración sus particularidades socioculturales.

(Texto según el artículo 1 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

Las disposiciones establecidas en el presente Reglamento son de observancia obligatoria para todas las entidades públicas previstas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

(Texto según el artículo 2 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 3.- Deber de colaboración e intercambio de información entre entidades

La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, emite disposiciones complementarias en materia de gestión del conocimiento y gobierno abierto que faciliten la operación del deber de colaboración e intercambio de información entre las entidades públicas para el diseño, implementación y evaluación de intervenciones y políticas públicas; considerando las normas que regulan la interoperabilidad del Estado, la protección de datos personales, la transparencia y el acceso a la información pública, la reserva estadística, entre otras disposiciones análogas con rango de ley.

El deber de colaboración e intercambio de información también comprende la participación de las entidades públicas en los procesos de diseño, implementación, operación y evaluación de los proyectos de servicios integrados y servicios y espacios compartidos identificados en el marco de las disposiciones del presente Reglamento.

(Texto según el artículo 3 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

TÍTULO II

DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 4.- Finalidad de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos

4.1 Promover la identificación y concepción integral de las necesidades de la ciudadanía, a partir de lo cual se evalúan y adoptan mejoras de gestión al interior de las entidades y entre ellas, bajo un enfoque de eficiencia y especialización, incluyendo la implementación de procesos de soporte para otras entidades.

4.2 Fomentar la articulación de entidades públicas para lograr una coordinación eficiente, orientada a optimizar y multiplicar la prestación de servicios y trámites en beneficio de las personas naturales y jurídicas, así como procurar un mejor uso de los recursos públicos.

4.3 Promover el empleo de la información y el desarrollo de la gestión del conocimiento entre entidades, propiciando la difusión y aprovechamiento de buenas prácticas para la mejora continua de los servicios que proveen a la ciudadanía.

(Texto según el artículo 4 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 5.- Cogestión y cofinanciamiento

5.1 Los servicios integrados y servicios y espacios compartidos pueden implementarse, operarse y sostenerse a través de la cogestión o cofinanciamiento, cuyo empleo puede ser concurrente:

a) Cogestión.- dos o más entidades públicas acuerdan compartir la administración de servicios o espacios comunes para optimizar su operación o gestión interna, así como para la prestación de sus servicios y trámites.

En este caso, la entidad administradora asume los costos y gastos derivados de la implementación, operación y mantenimiento de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

En el caso de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC (modalidad de servicio integrado), aplica únicamente la cogestión; correspondiendo a las entidades administradoras asumir los costos y gastos derivados de la implementación, operación y mantenimiento de los canales de atención de dicha plataforma; según corresponda.

b) Cofinanciamiento.- dos o más entidades públicas acuerdan compartir los costos y gastos de servicios o espacios comunes requeridos para optimizar su operación o gestión interna, así como para la prestación de sus servicios y trámites.

En este caso, la entidad administradora determina la distribución de los costos y gastos comunes derivados de la implementación, operación y mantenimiento de los servicios integrados y servicios y espacios compartidos, conforme con los lineamientos o metodología que establezcan la Presidencia del Consejo de Ministros para el caso de servicios integrados y el Ministerio de Economía y Finanzas para el caso de servicios y espacios compartidos.

El pago de los costos y gastos comunes resultado de la distribución efectuada se realiza de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del presente Reglamento.

En el caso de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC (modalidad de servicio integrado), no aplica el cofinanciamiento.

5.2 En ambos casos, las entidades acuerdan las responsabilidades de las partes y el manejo de los recursos financieros necesarios.

5.3 Las entidades administradoras pueden asumir los costos y gastos de personal, de traslado, pasajes y viáticos, así como los costos de adquisición y gastos de traslado e instalación de mobiliario y equipos, adicionalmente a los costos y gastos derivados de la implementación, operación o mantenimiento de los servicios integrados o servicios y espacios compartidos bajo su administración.

(Texto según el artículo 5 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 6.- Mecanismos de cofinanciamiento de servicios integrados y servicios y espacios compartidos

6.1 Para efectos de la gestión presupuestaria de costos y gastos comunes derivados de contrataciones de personal, bienes y servicios en el marco de la implementación de servicios integrados, con excepción de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, y de los servicios y espacios compartidos, dependiendo de la oportunidad en que surjan las necesidades y la posibilidad de compartir entre dos o más entidades, se debe optar por alguno de los siguientes mecanismos:

a) Programación presupuestaria.- Las entidades administradoras comunican, durante la fase de formulación presupuestal, a las entidades participantes la distribución de los costos y gastos comunes del servicio o espacio compartido. Durante esta fase, las entidades participantes coordinan con el Ministerio de Economía y Finanzas los cambios en sus presupuestos para que los recursos le sean asignados a la entidad administradora, teniendo en cuenta los plazos previstos en la fase de Programación Multianual.

b) Modificación presupuestaria.- Suscrito el acuerdo entre la entidad administradora y la entidad participante, según corresponda, y estando en la fase de ejecución presupuestaria, la entidad participante realiza las modificaciones presupuestarias en el nivel institucional correspondiente a favor de la entidad administradora, de acuerdo con lo establecido en la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1211.

c) Certificaciones por entidad.- En los casos en que el proveedor pueda generar comprobantes de pago independientes para un mismo servicio que contengan el monto resultado de la distribución de costos y gastos comunes, cada entidad destina parte de su presupuesto para su pago, emitiéndose una sola conformidad por parte de la entidad administradora que genera el pago correspondiente por parte de cada una de ellas.

En este caso, se requiere que la entidad administradora consolide las necesidades de las entidades participantes y conduzca los procesos de selección o contratación directa por ítems.

Asimismo, se requiere que los contratos u órdenes de compra o servicio, y la supervisión de la ejecución esté a cargo de cada entidad participante según los alcances y distribución establecidas en el acuerdo, en cuyo caso, corresponde que se tramiten encargos entre entidades según la normativa vigente de contrataciones, de modo que la entidad administradora consolide las certificaciones de crédito presupuestario necesarias.

6.2 Los mecanismos b) y c) pueden aplicarse en los casos que exista un contrato en ejecución entre la entidad administradora y el proveedor, debiendo realizarse una adenda a dicho contrato una vez se haya suscrito el acuerdo entre la entidad administradora y la entidad participante, según corresponda.

6.3 En el caso de entidades no conformantes del Poder Ejecutivo, las transferencias financieras se autorizarán en cada Ley de Presupuesto anual.

(Texto según el artículo 6 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

TÍTULO III

SERVICIOS INTEGRADOS

Capítulo I

Disposiciones y Modalidades

Artículo 7.- Servicios integrados

7.1 Los servicios integrados suponen la articulación de servicios y trámites a través de cadenas de trámites y eventos de vida.

7.2 Los servicios integrados se organizan bajo el principio de orientación al ciudadano, definiendo sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades y expectativas de las personas naturales y jurídicas.

7.3 Los servicios integrados promueven la accesibilidad de servicios y trámites a las personas naturales y jurídicas.

(Texto según el artículo 7 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 8.- Modalidades de servicios integrados

Las modalidades de servicios integrados son la Ventanilla Única y la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC (Plataforma MAC).

A través de Resolución de Secretaría de Gestión Pública, se aprueban y regulan otras modalidades de servicios integrados que permitan la mejora de la eficiencia y productividad en el uso de recursos con la finalidad de ofrecer mejores servicios a los ciudadanos.

(Texto según el artículo 8 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 9.- Articulación entre la Secretaría de Gestión Pública y la Secretaría de Gobierno Digital

La implementación de servicios integrados a través de un canal digital se realiza de manera coordinada y articulada entre la Secretaría de Gestión Pública y la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros.

(Texto según el artículo 9 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 10.- Delegación de competencias y encargos de gestión

10.1 Para efectos de la implementación y operación de los servicios integrados, las entidades públicas pueden delegar competencias o realizar encargos de gestión en otras entidades públicas para el desarrollo y prestación de sus servicios y trámites, lo cual puede comprender desde la realización de actuaciones materiales previas a la emisión del acto resolutorio hasta la emisión del acto resolutorio, según corresponda en cada caso; y, por un plazo determinado.

Las entidades públicas pueden delegar competencias o realizar encargos de gestión a entidades privadas, con excepción de la emisión de actos resolutorios.

10.2 La delegación de competencias y el encargo de gestión no impide que la entidad delegante o encargante continúe ejerciendo su competencia en una circunscripción territorial, ámbito o canal de atención distinto al de los servicios integrados.

10.3 La entidad delegante o encargante debe proveer a la entidad delegada o encargada, según corresponda, las condiciones necesarias para la prestación de los trámites y servicios en el marco de los servicios integrados.

10.4 La entidad delegante o encargante supervisa la gestión de la entidad delegada o encargada, pudiendo declarar la terminación anticipada de la delegación de competencias o encargo de gestión ante un incumplimiento reiterado e injustificado.

10.5 La delegación de competencias y el encargo de gestión se formalizan a través de una resolución del titular de la entidad delegante o encargante, en la que se establece de manera expresa la competencia y los trámites y servicios delegados o encargados según sea el caso.

10.6 En el caso de la Plataforma MAC, cuando la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros determine los servicios que requieren delegación de competencia o encargo de gestión, las entidades del Poder Ejecutivo deben evaluar las solicitudes que le sean cursadas por la Secretaría de Gestión Pública respecto a la viabilidad de la delegación de competencia o encargo de gestión de los servicios y trámites brindados en sus canales de atención, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario de recibida la respectiva solicitud.

(Texto según el artículo 10 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 11.- Lineamientos para la distribución de costos y gastos comunes

11.1 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba lineamientos que contienen la metodología, criterios y formato de reporte para la distribución de los costos y gastos comunes de las

Ventanillas Únicas u otra modalidad de servicio integrado; con excepción de la Plataforma MAC.

11.2 Los costos y gastos comunes corresponden a todos aquellos bienes y servicios necesarios para la implementación, operación y mantenimiento de servicios integrados, tales como: gastos de personal, alquiler de inmuebles y equipos, contratación de servicios generales, entre otros.

11.3 Los lineamientos se establecen por cada tipo de bien o servicio o para un conjunto de bienes y servicios necesarios para la implementación, operación y mantenimiento de un servicio integrado.

11.4 La entidad administradora aplica los lineamientos y elabora los reportes que contienen el detalle de los montos resultantes de la distribución de los costos y gastos comunes de los servicios integrados y que son remitidos a cada una de las entidades participantes para su programación presupuestal o pago respectivo.

11.5 Los acuerdos establecen el plazo de remisión de los reportes de distribución de costos y gastos comunes a cada una de las entidades participantes, así como la oportunidad de pago por parte de las entidades administradoras o entidades participantes.

11.6 En caso alguna de las entidades participantes no cumpla con el pago correspondiente en el plazo establecido, la entidad administradora, excepcionalmente, asume dicho pago con la finalidad de asegurar la continuidad del servicio, sin perjuicio de exigir el cumplimiento de la obligación.

11.7 De mantenerse el incumplimiento de la obligación de pago, la entidad administradora comunica la situación al Ministerio de Economía y Finanzas para que, en la fase de programación presupuestal del año siguiente, se asigne el monto de la obligación de pago de la entidad participante en el presupuesto de la entidad administradora, con cargo al crédito presupuestario correspondiente de la entidad participante, en cumplimiento de lo establecido en los acuerdos. Dicha comunicación se debe presentar al Ministerio de Economía y Finanzas durante los tres primeros meses del referido año.

(Texto según el artículo 11 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Capítulo II

Ventanillas Únicas

Artículo 12.- Criterios para la creación de Ventanillas Únicas

La entidad pública debe considerar como mínimo los siguientes criterios para la creación de una Ventanilla Única:

a) Pluralidad de entidades.- La Ventanilla Única responde a la integración parcial o total de servicios y trámites brindados por dos o más entidades. Las entidades a las que se refiere el artículo 2 del presente reglamento pueden formar parte de una Ventanilla Única.

b) Pluralidad de servicios y trámites.- Debe integrar servicios y trámites de información, orientación, atención y reclamaciones u otros servicios del Estado.

c) Articulación y complementariedad de los servicios y trámites.- Ello implica que éstos forman parte, de manera parcial o totalmente integrada, de una cadena de trámites o de un evento de vida.

d) Factibilidad de la propuesta.- Se cuenta con las condiciones y recursos necesarios para la implementación y operación efectiva y oportuna de la Ventanilla Única.

e) Eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios y trámites integrados que impacta en la mejora de la productividad.- Implica el uso racional de los recursos disponibles que permita la obtención de los resultados deseados por la ciudadanía, al menor costo posible y con un estándar de calidad adecuado.

f) Mejora de la productividad.- La eficiencia y eficacia son analizadas para la determinación de un equilibrio entre los productos esperados y los recursos o insumos empleados para su prestación, y la relación entre la situación actual y los resultados esperados.

g) Optimización de procesos.- La integración de servicios supone mejoras del desempeño de los procesos de las entidades involucradas, incluyendo los recursos necesarios para su operación.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros puede proponer la creación o unificación de Ventanillas Únicas, cuando corresponda, para lo cual considera los criterios antes señalados.

(Texto según el artículo 12 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 13.- Procedimiento para la creación de Ventanillas Únicas

13.1 La Entidad Administradora que promueve la creación de una Ventanilla Única debe elaborar un informe técnico que sustente dicha propuesta, cuyo contenido mínimo es el siguiente:

- a) Descripción y alcance.
- b) Objetivos.
- c) Público objetivo.
- d) Identificación del evento de vida o cadena de trámites a ser atendida.
- e) Entidades que conforman la Ventanilla Única.
- f) Determinación de rol de la entidad administradora y entidad participante.
- g) Modelo de gestión de la ventanilla única y relacionamiento de todos los actores involucrados.
- h) Canal o canales presenciales, no presenciales o mixtos a usar, con la correspondiente justificación.
- i) Cobertura de la Ventanilla Única proyectada a por lo menos cinco años y mejoras en la cobertura actual frente a la proyectada con la Ventanilla Única.
- j) Estimación de financiamiento de inversión y gastos de operación y mantenimiento.
- k) Estimaciones de demanda, oferta, ubicación, cobertura, entre otros que resulten necesarios.
- l) Plan de implementación.

13.2 La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, puede solicitar a las entidades información complementaria a la establecida en el numeral 13.1 del presente artículo.

13.3 El informe técnico es remitido a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros para la respectiva opinión previa, cuyo resultado es comunicado a la entidad administradora. De ser favorable, la entidad administradora y las entidades participantes de la Ventanilla Única firman acuerdos a fin de formalizar la intención de formar parte de una ventanilla única.

13.4 Una vez firmados los acuerdos conjuntamente con el informe técnico y la opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, la entidad administradora inicia el trámite de aprobación del Decreto Supremo que crea la Ventanilla Única propuesta.

13.5 La Ventanilla Única creada debe contar con Acuerdos de Nivel de Servicio que aseguren la calidad de servicio.

(Texto según el artículo 13 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 14.- Operación y mantenimiento

14.1 Para una adecuada operación y mantenimiento de la Ventanilla Única, la entidad administradora formula el Manual de Operaciones que es aprobado por resolución del titular de la entidad administradora.

14.2 El Manual de Operaciones es el instrumento de gestión que desarrolla el modelo de gestión de la Ventanilla Única. Incluye el objetivo de la Ventanilla Única, base legal, entidades que la conforman, rol y atribuciones de la entidad administradora y de las entidades participantes, procesos y procedimientos incluidos, los procedimientos de interacción y comunicación entre las entidades, indicadores de gestión de la Ventanilla Única, su frecuencia de reporte, gestión de los reclamos,

protocolos de seguridad y contingencia para la operación de la Ventanilla Única, entre otros.

(Texto según el artículo 14 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 15.- Criterios para la supervisión y evaluación

15.1 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros establece los criterios y lineamientos para la supervisión y evaluación de las Ventanillas Únicas.

15.2 La supervisión permanente efectuada por la entidad administradora y la supervisión periódica desarrollada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, permite identificar oportunidades de mejora para su implementación.

15.3 La evaluación realizada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros o por la entidad administradora, a solicitud de esta, permite identificar las necesidades de continuidad, unificación o creación de Ventanillas Únicas.

(Texto según el artículo 15 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 16.- Recursos para el financiamiento

16.1 La entidad administradora y las entidades participantes deben incorporar en sus presupuestos y planes operativos institucionales las actividades relacionadas a la implementación y operación de la Ventanilla Única, garantizando el financiamiento para la continuidad de su operación y mantenimiento.

16.2 La entidad administradora y las entidades participantes pueden compartir gastos bajo las disposiciones establecidas en los artículos 5, 6 y 11 del presente Reglamento.

(Texto según el artículo 16 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Capítulo III

Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC

Artículo 17.- Canales de atención de la Plataforma MAC

La Plataforma MAC está conformada por diversos accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos para acercar de manera progresiva y estandarizada los servicios del Estado al ciudadano, bajo una misma identidad de Estado. Los diferentes canales de atención de la Plataforma MAC pueden complementarse para mejorar la atención a la ciudadanía.

17.1 Canales de atención presenciales

Son canales presenciales de la Plataforma MAC:

17.1.1 Centros de Mejor Atención al Ciudadano - Centros MAC: Centro de atención 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.

17.1.2 Centros de Servicios Itinerante MAC: Consiste en la oferta temporal de los servicios más demandados de Plataforma MAC a través de diversos medios móviles o estructuras no fijas para atender un evento particular o a una población que se encuentra en zonas alejadas con menor densidad poblacional, donde se acumulan las necesidades de servicios o trámites.

17.2 Canal de atención no presenciales

Son canales no presenciales de atención al ciudadano, que están a cargo exclusivamente de la Secretaría

de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros:

17.2.1 Alo MAC: Centro integrado de servicios de atención telefónica a la ciudadanía, que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos información sobre requisitos, plazos de atención, derechos de tramitación, programación de citas de atención y otros datos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad contenidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA) y otros servicios prestados por las entidades de la administración pública.

17.2.2 Portal MAC: Portal integrado dentro de la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE, siendo esta última el único punto de contacto digital del Estado Peruano con los ciudadanos y personas en general, basado en una experiencia sencilla, consistente e intuitiva de acceso a información institucional, trámites y servicios públicos digitales, de conformidad con el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM.

17.3 Canal de atención mixto

Es un canal mixto de atención al ciudadano:

17.3.1 MAC Express: Está soportado en un medio digital e instalado en un espacio físico existente en una entidad pública o privada, a través del cual se brinda atención presencial a los ciudadanos que demandan los trámites digitalizados, parcial o totalmente, de las distintas entidades públicas.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros diseña, aprueba e implementa otros canales presenciales, no presenciales o mixtos distintos a los señalados en los numerales anteriores.

(Texto según el artículo 17 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 18.- Rol y atribuciones de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros tiene las siguientes atribuciones generales y responsabilidades:

a) Normar, conducir, diseñar, administrar, implementar y operar a nivel nacional la Plataforma MAC en sus diversos canales de atención.

b) Establecer los estándares de servicio de la Plataforma MAC en cada uno de sus canales de atención.

c) Aprobar los formatos que resulten necesarios para el funcionamiento de la Plataforma MAC, en el marco del presente Reglamento.

d) Determinar la información que las entidades públicas deben brindar en el marco de lo establecido en el artículo 3 del presente Reglamento.

e) Determinar las entidades públicas del Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles de gobierno, de los organismos constitucionalmente autónomos que deben participar obligatoriamente en la Plataforma MAC, así como los servicios que deben ser brindados en los canales de atención correspondientes; 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; y, coordina su adhesión en los canales de atención según corresponda.

f) Evaluar la incorporación de entidades privadas a la Plataforma MAC; y, coordinar su adhesión en los canales de atención, según corresponda.

g) Evaluar, emitir opinión previa y aprobar la incorporación de entidades públicas o privadas y de los servicios a su cargo, a la Plataforma MAC, que le sean propuestos por las entidades administradoras a quienes se les ha delegado la administración de un canal de atención.

h) Declarar la terminación anticipada de las adhesiones de las entidades públicas y privadas en los

canales de atención a su cargo, así como emitir opinión previa en los casos de aquellos canales de atención que han sido delegados.

i) Delegar la administración de los canales presenciales y mixtos en una entidad del gobierno nacional, regional, local o entidad privada. En el caso de los canales presenciales, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros se reserva la atribución de contratar al Coordinador del canal presencial.

j) Determinar los servicios y trámites que requieran delegación de competencia o encargo de gestión, según la necesidad de la Plataforma MAC y coordinar con las entidades participantes su viabilidad, a fin de brindar una mejor atención al ciudadano.

k) Establecer y coordinar con las entidades públicas o privadas las condiciones necesarias para la prestación de los trámites y servicios durante la implementación y operación de los canales de atención; incluyendo aspectos sobre la dotación, perfil y rotación de personal, cumplimiento de los horarios de atención, nivel y continuidad de servicio requerido, y la atención de contingencias e incidencias de manera oportuna. En todos los casos, establece el horario de atención que deben cumplir las entidades participantes sin excepción.

l) Proveer el soporte tecnológico necesario para el despliegue nacional de la Plataforma MAC, excepto en aquellos casos cuyos servicios y trámites requieran de un soporte tecnológico muy especializado o medidas de seguridad específicas, según se coordine con las entidades participantes.

m) Efectuar el pago de los importes de los costos y gastos derivados 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.

n) Supervisar el cumplimiento del abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de los servicios y trámites en la Plataforma MAC por parte de las entidades participantes y administradoras, según corresponda; a fin de asegurar la continuidad de la operación de dicha plataforma.

(Texto según el artículo 18 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 19.- Rol y atribuciones de las entidades administradoras

La Presidencia del Consejo de Ministros puede encargar la operación y mantenimiento de alguno de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma MAC a una entidad pública o privada. En ese caso, la entidad asume el rol de entidad administradora y tiene las siguientes atribuciones y responsabilidades:

a) Gestionar, coordinar y monitorear el desarrollo del proceso de implementación, operación y mantenimiento del canal de atención correspondiente, en el marco de las disposiciones y lineamientos emitidos por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

b) Adoptar las acciones necesarias para garantizar la implementación y continuidad de la operación del canal de atención a su cargo.

c) Evaluar y tramitar, según corresponda, las adhesiones de las entidades públicas y privadas para el acceso al canal de atención bajo su administración, previa opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

d) Declarar la terminación anticipada o la no renovación de la adhesión de las entidades públicas o privadas a la Plataforma MAC, según corresponda; previa opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en el marco del artículo 33 del presente Reglamento.

e) Efectuar el pago de los importes de los costos y gastos derivados de la operación y mantenimiento de los canales de atención bajo su administración, debiendo garantizar su sostenibilidad como la calidad de la atención de dichos canales de atención.

f) Supervisar el cumplimiento del abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de los servicios y trámites en el canal de atención bajo su administración, por parte de las entidades participantes, a fin de asegurar la continuidad de la operación.

g) Atender de manera oportuna las comunicaciones realizadas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros sobre la dotación y rotación de personal, cumplimiento de horarios de atención, continuidad y nivel de servicio, entre otros aspectos; conforme a los alcances de la normativa aprobada, las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos.

(Texto según el artículo 19 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 20.- Rol y atribuciones de las entidades participantes

Corresponde a la entidad participante lo siguiente:

a) Brindar, de manera directa, delegada o por encargo de gestión, los trámites o servicios de su competencia en los canales de atención de la Plataforma MAC, asegurando condiciones de optimización de procesos, disponibilidad, oportunidad, conectividad establecidas en las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos.

b) Garantizar el adecuado funcionamiento, disponibilidad, actualización y mantenimiento de las soluciones informáticas que usan en la prestación de servicios, establecidas en las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos.

c) Garantizar el financiamiento y abastecimiento de los recursos necesarios para la prestación de los servicios a su cargo en los canales de atención de la Plataforma MAC en los que participe; tales como el gasto de su personal de atención, formatos institucionales, equipamiento y soporte tecnológico especializado o que por medidas de seguridad requieran los servicios que brindan en la Plataforma MAC; según se coordine con la entidad administradora.

d) Cumplir con las disposiciones del Manual de Funcionamiento, Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos, y en general, con las disposiciones y normativas emitidas para la Plataforma MAC.

e) Comunicar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros o a la entidad administradora oportuna e inmediatamente las modificaciones de sus servicios o trámites o las actividades que afecten la atención regular de estos.

f) Comunicar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros o a la entidad administradora oportuna e inmediatamente las modificaciones de sus servicios o trámites o las actividades que afecten la atención regular de estos.

(Texto según el artículo 20 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 21.- Rol de la entidad privada

21.1 La entidad privada puede participar en los canales de atención de la Plataforma MAC brindando sus servicios, los cuales deben estar vinculados con la naturaleza de los servicios y trámites que se prestan en el respectivo canal de atención.

21.2 La entidad privada puede asumir la implementación, la operación o mantenimiento de algún canal de atención por encargo de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en cuyo caso se le aplica las reglas establecidas en el presente reglamento y sus normas complementarias, según corresponda.

21.3 La entidad privada puede participar en la implementación de proyectos para acceso a servicios de atención al ciudadano mediante la Plataforma MAC, a través de concursos o por mecanismos de inversión

público-privados tales como Obras por Impuestos, Asociaciones Públicos Privadas y otros contemplados en la legislación vigente. En dichos casos, la implementación de proyectos se sujeta a lo dispuesto en la legislación especial en la materia.

(Texto según el artículo 21 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 22.- Gobernanza de la Plataforma MAC

22.1 La Presidencia del Consejo de Ministros convoca a reuniones de trabajo a las entidades administradoras y participantes de la Plataforma MAC con la frecuencia que establezca y resulte necesaria para el óptimo funcionamiento de los canales de atención a nivel nacional.

22.2 Los acuerdos que se adopten en las reuniones tienen carácter vinculante, por lo que la no participación en las mismas, no exime a la entidad del cumplimiento de los acuerdos adoptados.

(Texto según el artículo 22 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 23.- Cláusulas de Adhesión a la Plataforma MAC

23.1 Mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública, se aprueban las Cláusulas de Adhesión que fijan las condiciones comunes y obligatorias que deben cumplir las entidades públicas o privadas, según corresponda, en los siguientes casos:

a) Para la delegación de la administración de los canales de atención presenciales y mixtos.

b) Para la incorporación de las entidades participantes en los canales de atención de la Plataforma MAC para la prestación de sus servicios y trámites.

23.2 Las entidades del Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles de gobierno, así como los organismos constitucionalmente autónomos que participan obligatoriamente en los canales de atención de la Plataforma MAC, se sujetan de manera automática a las Cláusulas de Adhesión establecidas. En este caso, las Cláusulas de Adhesión son suscritas únicamente por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y notificadas a la entidad participante en un plazo no mayor a quince (15) días calendario desde su suscripción.

La vigencia de dichas cláusulas es de plazo indeterminado; sujeta a modificaciones según la evaluación del desempeño de las entidades participantes y los casos previstos en el artículo 33 del presente Reglamento.

23.3 En el caso de las entidades privadas que participan en la Plataforma MAC, las Cláusulas de Adhesión son suscritas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la entidad participante, según corresponda.

La vigencia de las Cláusulas de Adhesión es de tres (3) años, con renovación automática por el mismo plazo.

23.4 En el caso de la delegación de la administración de un canal presencial o mixto, las Cláusulas de Adhesión son suscritas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el titular de la entidad administradora.

La vigencia de las Cláusulas de Adhesión es de cinco (5) años, con renovación automática por el mismo plazo.

23.5 Las entidades administradoras y las entidades participantes privadas que no deseen continuar con su adhesión a los canales de atención de la Plataforma MAC deben comunicar su decisión motivada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros con no menos de treinta (30) días de anticipación antes de la fecha de vencimiento de las Cláusulas de Adhesión o de la fecha esperada de retiro, según corresponda.

(Texto según el artículo 23 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo

N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 24.- Acuerdos de Nivel de Servicio para la Plataforma MAC

24.1 Mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública, se aprueba el formato de Acuerdos de Nivel de Servicio que contienen aspectos específicos sobre la dotación, perfil y rotación de personal, horarios de atención, calidad y continuidad del servicio, cronograma de implementación; entre otros, según los requerimientos de la Plataforma MAC.

24.2 Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para la Plataforma MAC se celebran entre la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el/la servidor/a civil designado/a por las entidades administradoras o participantes según corresponda. La elección de el/la servidor/a civil debe considerar su capacidad en la toma de decisiones y de velar, monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos; su designación se formaliza previamente a través de documento cursado a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

24.3 Una vez suscritas las Cláusulas de Adhesión, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros coordina con las entidades administradoras o participantes la suscripción de Acuerdos de Nivel de Servicio, dentro del plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir de la notificación de las Cláusulas de Adhesión. Una vez vencido dicho plazo sin que se haga efectiva la suscripción de dicho Acuerdo de Nivel de Servicio, se entiende aprobada la propuesta alcanzada por la Presidencia del Consejo de Ministros, la misma que resulta de obligatorio cumplimiento.

24.4 Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se renuevan anualmente de manera automática desde la fecha de su primera suscripción. Cualquier cambio o modificación tiene que ser aprobado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la entidad administradora o entidad participante, según corresponda; conllevando a la firma de un nuevo ANS.

24.5 Asimismo, como resultado de los procesos de supervisión y evaluación por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, se puede requerir la suscripción de un nuevo Acuerdo de Nivel de Servicio; entre otros supuestos que se presenten como parte de la operación de la Plataforma MAC.

(Texto según el artículo 24 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 25.- Formas de Administración de la Plataforma MAC

Las formas de administración de la Plataforma MAC son las siguientes:

a) Administración Pública - Pública.- La implementación, operación, mantenimiento y supervisión de los canales de atención de la Plataforma MAC se encuentra a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros. La Presidencia del Consejo de Ministros puede delegar dicha administración a otra entidad pública.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros establece los parámetros de funcionamiento y los niveles de calidad que la entidad pública debe adoptar para cumplir con el encargo asumido.

b) Administración Pública - Privada.- La responsabilidad de proporcionar las condiciones necesarias para la implementación, operación, supervisión y mantenimiento preventivo y correctivo de los canales de atención de la Plataforma MAC está a cargo de una entidad privada, que puede incluir el acondicionamiento y mantenimiento de la infraestructura física (interna y externa), la adquisición y mantenimiento de equipos y mobiliario, la capacitación inicial y continua de los servidores públicos, la adquisición y mantenimiento de los

sistemas de gestión, logística, limpieza y seguridad, entre otros que determine la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

La participación de las entidades privadas puede ser parcial o total en las actividades antes señaladas.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros establece los parámetros de funcionamiento y los niveles de calidad que el operador privado debe adoptar para cumplir con el encargo asumido.

c) Administración Privada. - A través de concurso o las modalidades de Asociación Público-Privada y de Proyectos en Activos mediante iniciativa pública o iniciativa privada se cede a un privado, mediante un contrato de gestión, algún canal de atención de la Plataforma MAC, el cual puede incluir el diseño, financiamiento, construcción, operación y mantenimiento, así como algunas actividades relacionadas a los servicios o trámites que no incluyan el acto resolutorio.

(Texto según el artículo 25 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 26.- Titularidad de la Plataforma MAC

26.1 La Plataforma MAC se desarrolla bajo una misma identidad de Estado. Las entidades administradoras y participantes están sujetas a las condiciones y disposiciones establecidas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros con relación al concepto de la marca MAC.

26.2 La marca MAC es administrada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, su uso debe contar con su autorización previa.

(Texto según el artículo 26 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 27.- Diseño e implementación de la Plataforma MAC

27.1 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros establece el plan de expansión de implementación de la Plataforma MAC a través de sus diversos canales de atención a nivel nacional y el cronograma de incorporación de las entidades.

27.2 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emite disposiciones complementarias para el diseño e implementación de la Plataforma MAC.

(Texto según el artículo 27 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 28.- Alcances del diseño e implementación

Para el diseño e implementación de los canales de atención de la Plataforma MAC, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros determina los siguientes aspectos:

28.1 Los recursos físicos, tecnológicos, de infraestructura y servicios necesarios para su adecuado funcionamiento.

En el caso de las especificaciones técnicas del equipamiento, hardware, software y mobiliario para la comunicación, seguridad y gestión de la plataforma, ello se realiza en coordinación con las entidades participantes.

28.2 Los estándares de concepto arquitectónico, distribución de espacios y mobiliario, identidad y conceptualización gráfica, así como los horarios de atención, considerando las condiciones climáticas y socio culturales de los territorios donde se implementa dicho canal de atención, garantizando el cumplimiento de medidas de seguridad.

(Texto según el artículo 28 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 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.

29.2 La participación de las entidades del Poder Ejecutivo, de los demás poderes del Estado y niveles de gobierno, así como los organismos constitucionalmente autónomos es de carácter obligatorio en la Plataforma MAC conforme a los cronogramas de expansión establecidos por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. La Secretaría de Gestión Pública emite opinión previa y aprueba los servicios que se incorporan a los canales de atención de la Plataforma MAC bajo su administración directa así como los propuestos por las entidades administradoras.

29.3 Los servicios que se incorporan a la Plataforma MAC en cualquiera de sus canales de atención deben estar acordes al marco normativo vigente y, posteriormente a su incorporación, estar sujetos a un proceso de simplificación y mejora continua, conforme a las coordinaciones que se establezca con las entidades participantes.

29.4 En atención a la evolución de la oferta y demanda de servicios, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, para los casos del canal presencial y mixto, puede ampliar o reducir servicios, turnos, número de módulos por entidad, así como monitorear la calidad de prestación de estos.

(Texto según el artículo 29 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 30.- Reglas para el funcionamiento de la Plataforma MAC

30.1 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba:

a) El modelo de gestión, los procesos y procedimientos básicos que garanticen el funcionamiento óptimo de la Plataforma MAC en todos sus canales de atención.

b) Los términos de atención o modelo de calidad del servicio, así como los criterios para el monitoreo y evaluación de los trámites y servicios brindados en los canales de atención de la Plataforma MAC.

c) Las pautas para la gestión del personal que presta servicios en la Plataforma MAC que orienten la incorporación, inducción, capacitación y evaluación del desempeño por parte de las entidades involucradas.

d) Otras disposiciones que determine para el óptimo funcionamiento y mantenimiento de la Plataforma MAC.

30.2 La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, las entidades administradoras y participantes pueden difundir los servicios que brindan en la Plataforma MAC. En el caso de las entidades administradoras y participantes, se requiere la aprobación previa de la Secretaría de Gestión Pública respecto de la estrategia, medios y contenidos, entre otros relacionados a ello.

30.3 Cualquier cambio, interrupción o contingencia que afecte las condiciones requeridas para la prestación del servicio debe ser puesto en conocimiento de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y de la entidad administradora, de corresponder, en forma oportuna e inmediata para adoptar las respectivas medidas y comunicar a las personas naturales y jurídicas dicha situación.

30.4 Los detalles de estas disposiciones se desarrollan en los Manuales de Funcionamiento de la Plataforma MAC para cada tipo de canal de atención, las Cláusulas de Adhesión, Acuerdos de Nivel de Servicio u otro

instrumento que aprueba la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

(Texto según el artículo 30 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 31.- Indicadores para la supervisión y evaluación

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros determina los indicadores necesarios que le permitan supervisar y evaluar el funcionamiento de los canales de atención de la Plataforma MAC a nivel nacional, así como los servicios y trámites que son ofrecidos a través de ella, por las entidades públicas y privadas.

Asimismo, evalúa los canales a cargo de otras entidades administradoras estableciendo la frecuencia de la entrega de información tanto para las entidades administradoras como las participantes y los registros de los indicadores que se deben reportar.

(Texto según el artículo 31 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 32.- Supervisión y evaluación

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros determina los mecanismos correspondientes para supervisar y evaluar la calidad de los servicios que se prestan a través de la Plataforma MAC, así como a sus diversos canales, debiendo las entidades administradoras y participantes colaborar con ello.

De igual forma, identifica oportunidades de mejora y elabora un plan de mejora en coordinación con las entidades administradoras y participantes, supervisando su cumplimiento.

(Texto según el artículo 32 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 33.- Incumplimiento de compromisos

Como resultado de la supervisión y evaluación, la Presidencia del Consejo de Ministros o la entidad administradora con opinión previa favorable de la Secretaría de Gestión Pública, según corresponda, puede determinar la no renovación o la terminación anticipada de la condición de entidad administradora o entidad participante o de la prestación de uno o más servicios de la entidad participante en los canales de atención de la Plataforma MAC.

La no renovación o la terminación anticipada es consecuencia del incumplimiento reiterado e injustificado de los compromisos asumidos en las Cláusulas de Adhesión, Acuerdos de Nivel de Servicio y planes de mejora establecidos en el presente Reglamento, así como de la normativa aprobada por la Secretaría de Gestión Pública; sin perjuicio de comunicar dicha situación al Órgano de Control Institucional de la entidad administradora o participante, según corresponda, para la determinación de responsabilidades a las que hubiere lugar.

(Texto según el artículo 33 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 34.- Transferencia del proceso de implementación u operación y mantenimiento de los canales de atención de la Plataforma MAC

34.1 En caso que la implementación u operación y mantenimiento de un canal de atención, o ambos procesos, esté a cargo de una entidad administradora distinta a la Presidencia del Consejo de Ministros, y esta desista de continuar con dicha gestión por razones debidamente justificadas, la Presidencia del Consejo de

Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, puede optar por continuar o no con la misma; considerando la disponibilidad presupuestal.

34.2 Si la Presidencia del Consejo de Ministros hubiere implementado un canal de atención, puede encargar a una entidad pública o privada que continúe con su operación y mantenimiento.

34.3 En ambos casos, la decisión de continuar con la implementación u operación y mantenimiento de un canal de atención se formaliza con la suscripción del instrumento respectivo.

(Texto según el artículo 34 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 35.- Costos y gastos de operación y mantenimiento de la Plataforma MAC

Los costos y gastos asociados a la operación y mantenimiento de los canales de atención de la Plataforma MAC que son asumidos por las entidades administradoras incluyen los gastos de personal, alquiler de local, servicios de limpieza y vigilancia, agua, energía eléctrica, telefonía fija, Internet (línea dedicada), seguros, mantenimiento preventivo y correctivo de mobiliario, equipamiento y reposición de equipos del canal de atención, sistema de medición de la calidad, útiles de oficina, insumos informáticos, artículos de limpieza, uniformes, licencias de software, servicios de capacitación y en general todo costo o gasto requerido para la adecuada operación de cada uno de los canales de atención de la Plataforma MAC.

(Texto según el artículo 35 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Artículo 36.- Recursos para el financiamiento de la Plataforma MAC

36.1 Las entidades administradoras y participantes deben priorizar en sus presupuestos institucionales y planes anuales de contrataciones los gastos de personal, bienes y servicios requeridos para la prestación de sus servicios en la Plataforma MAC, y asumir los costos y gastos de operación y mantenimiento que les corresponda por su participación en un canal.

36.2 Los costos y gastos asociados a la operación y mantenimiento de Alo MAC y del Portal MAC son asumidos directamente por la Presidencia del Consejo de Ministros.

(Texto según el artículo 36 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

TÍTULO IV

SERVICIOS Y ESPACIOS COMPARTIDOS

Artículo 37.- Servicios y espacios compartidos

37.1 Los servicios y espacios compartidos se implementan entre dos o más entidades públicas a fin de diseñar, desarrollar o implementar, de manera conjunta, servicios cuyos costos y gastos comunes son asumidos por las entidades involucradas, mediante los mecanismos de cofinanciamiento, conforme con lo establecido en los artículos 5 y 6 del presente Reglamento.

37.2 Los criterios para la identificación de servicios y espacios compartidos, así como para su implementación se definen a través de las disposiciones que se emitan en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento, a fin de optimizar el uso de los recursos públicos asignados a las entidades para el cumplimiento de la prestación de servicios bajo su competencia.

37.3 Los objetos contractuales materia de servicios y espacios compartidos son definidos por la Dirección

General de Abastecimiento, en su calidad de ente rector del Sistema Nacional de Abastecimiento, asegurando la satisfacción de las necesidades de las entidades involucradas para su óptimo funcionamiento y gestión.

37.4 La distribución de los costos y gastos comunes derivados de la implementación, operación y mantenimiento de los servicios y espacios compartidos se regulan conforme a los lineamientos o metodología que establezca la Dirección General de Abastecimiento.

37.5 La Presidencia del Consejo de Ministros puede identificar oportunidades de servicios y espacios compartidos por parte de las entidades públicas, lo cual debe ser comunicado al Ministerio de Economía y Finanzas, cuya decisión tiene carácter vinculante, en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento.

(Texto según el artículo 37 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Artículo 38.- Procedimiento para la creación o ampliación de espacios para la atención a la ciudadanía

Para la creación o ampliación de espacios para la atención a la ciudadanía, la entidad proponente debe remitir una solicitud de autorización a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros a fin de determinar la viabilidad de prestar los servicios o trámites propuestos a través de la Plataforma MAC, o en su defecto a través de Ventanillas Únicas. Posteriormente, la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas realiza la evaluación respecto de la posibilidad de compartir espacios entre dos o más entidades públicas.

(Texto según el artículo 38 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Comunicación de incumplimientos al Órgano de Control Institucional

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros comunica al Órgano de Control Institucional de la entidad administradora o entidad participante el incumplimiento reiterado e injustificado de las Cláusulas de Adhesión o Acuerdos de Nivel de Servicio para la implementación y operación de la Plataforma MAC, para la determinación de las responsabilidades que correspondan.

(Texto según la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, modificado según el artículo 1 del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Segunda.- Uniforme del personal de la Plataforma MAC

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros provee los uniformes del personal a cargo de brindar los servicios en la Plataforma MAC, a fin de asegurar una misma identidad de Estado.

(Texto según la Segunda Disposición Complementaria Final del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Tercera.- Catálogo Nacional de Servicios de Información

La Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, como administrador del Catálogo Nacional de Servicios de Información aprueba y supervisa los procedimientos y estándares que deben cumplir las entidades públicas para el acceso, publicación y consumo de servicios de información.

(Texto según la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.- Implementación progresiva de la norma

La implementación de lo establecido en el presente Reglamento se realiza a partir de su aprobación. En el caso de la determinación de la distribución de los costos y gastos comunes para los servicios y espacios compartidos, su implementación es progresiva y se realiza conforme a las disposiciones específicas que la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Economía y Finanzas aprueben para tales fines.

(Texto según la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Segunda.- Financiamiento de la Plataforma MAC

En el caso de los canales presenciales de la Plataforma MAC, y 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.

(Disposición derogada por la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo N° 015-2024-PCM)

Tercera.- Adecuación a las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio

Los convenios y demás instrumentos de colaboración celebrados entre la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, las entidades administradoras y participantes deben adecuarse a los formatos de las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio previstos en el presente Reglamento, en el plazo de sesenta (60) días calendario de aprobados por la Secretaría de Gestión Pública.

(Texto según la Tercera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

Cuarta.- Lineamientos de anonimización en el marco del deber de colaboración

En el plazo máximo de ciento veinte (120) días calendario, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba lineamientos de anonimización de datos, en el marco de lo establecido en el artículo 3 del presente Decreto Supremo, para el diseño, implementación y evaluación de intervenciones y políticas públicas.

(Texto según la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM)

2434059-1

Designan Vocal de la Sala Especializada en Propiedad Intelectual del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual del INDECOPI

**RESOLUCIÓN SUPREMA
N° 186-2025-PCM**

Lima, 1 de setiembre de 2025

VISTO:

El Oficio N° 000377-2025-PRE/INDECOPI del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, y;