



## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LA DELEGACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL MAC EXPRESS DE LA PLATAFORMA MAC

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) forma parte de las Cláusulas de Adhesión suscritas entre la **SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS** (en adelante, **LA SGP PCM**) y la **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA MOLINA** (en adelante, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**), mediante las cuales se delega a esta última la implementación, operación y mantenimiento del canal de atención mixto "MAC Express La Molina".

Este Acuerdo de Nivel de Servicio establece los términos y condiciones a los que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, debidamente representada por el señor Alcalde Álvaro Gonzalo Paz De La Barra Freigeiro; identificado con D.N.I. N° 41904418, y Credencial otorgada por el JNE en merito a la Resolución N° 3591-2018-JNE, se sujeta en el ámbito de la delegación efectuada.

El Acuerdo de Nivel de Servicio entra en vigencia el mismo día de su suscripción por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** y **LA SGP PCM**. Se renueva al inicio de cada año fiscal, independientemente de la fecha de su suscripción. Cualquier cambio tiene que ser aprobado por **LA SGP PCM** y **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, conllevando a la firma de un nuevo ANS.

### ASPECTOS ESPECÍFICOS:

#### 1. Horario de atención del MAC Express

**LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe brindar los servicios del "MAC Express La Molina" en el horario de atención establecido para su plataforma de atención:

De lunes a viernes de 8 am a 5 pm.

#### 2. Módulos de atención del MAC Express

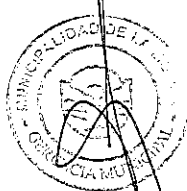
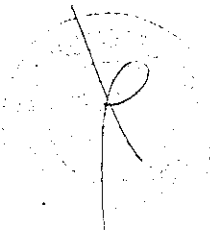
**LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe proveer cuatro (04) módulos para el funcionamiento del MAC Express en su plataforma de atención, ubicada en Av. Ricardo Elías Aparicio N° 740, La Molina

En virtud de la demanda debidamente justificada, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** – previa coordinación con **LA SGP PCM** - puede incorporar módulos de atención adicionales, sin que ello conlleve a la suscripción de un nuevo ANS.

#### 3. Gestión de Incidencias

La prestación de los servicios que se brindan en el canal de atención mixto delegado puede estar sujeta a incidencias que comprometan el adecuado funcionamiento del mismo o puedan dañar su imagen. Siendo ello así, se han determinado niveles de atención de incidencias que permitan adoptar acciones inmediatas para la solución de las mismas. Por cada nivel de atención de incidencia corresponde que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** designe a diferentes funcionarios o servidores civiles que serán responsables de atenderlas.

En ese sentido, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** ha designado a las siguientes personas:

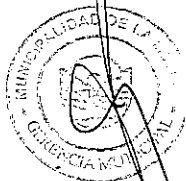




Alcance de la incidencia	Nombres completos del Servidor identificado	Datos de contacto
1. Tipo A: Incidencia específica	Contacto de Incidencias Específicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CHARNA YANELLA CAMACHO RODRÍGUEZ</b></li> </ul>	-Teléfono celular: 995 926 911 -Correo electrónico: ccamacho@munimolina.gob.pe -Cargo: Asistente Administrativo -Órgano/unidad orgánica: SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
2. Tipo B: Incidencia general de 1° nivel Para la atención de incidencias generales, complejas, reiteradas, entre otros.	Contacto de Incidencias Generales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LUIS MIGUEL PIÉROLA SOTO</b></li> </ul>	-Teléfono celular: 989 296 083 -Correo electrónico: lpierola@munimolina.gob.pe -Cargo: Supervisor de Atención al Ciudadano -Órgano/unidad orgánica: SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
	Contacto de Incidencias de Sistemas e Informática <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>FREDDY ORLANDO DÍAZ RODRÍGUEZ</b></li> </ul>	-Teléfono celular: 949 775 428 -Correo electrónico: fdiaz@munimolina.gob.pe -Cargo: supervisor de Tecnología de la Información -Órgano/unidad orgánica: GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.
3. Tipo C: Incidencia general de 2° nivel Para la atención de incidencias generales, complejas, reiteradas, entre otros, y que no pudieron ser atendidas de manera oportuna por el contacto precedente.  Se requiere en este caso, identificar un servidor público con capacidad de decisión.	Contacto de Incidencias Generales de 2° nivel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LORGIO JESÚS CAMONES FIGUEROA</b></li> </ul>	-Teléfono celular: 981 625 777 -Correo electrónico: jcamones@munimolina.gob.pe -Cargo: SUBGERENTE -Órgano/unidad orgánica: SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**4. Nivel de Cumplimiento de indicadores**

LA ENTIDAD ADMINISTRADORA garantiza la continuidad y disponibilidad de recursos físicos, recursos tecnológicos, infraestructura y/o servicios necesarios para el correcto funcionamiento y operación del "MAC Express La Molina". Para lo cual, debe cumplir con las siguientes metas durante el plazo de vigencia del presente ANS:




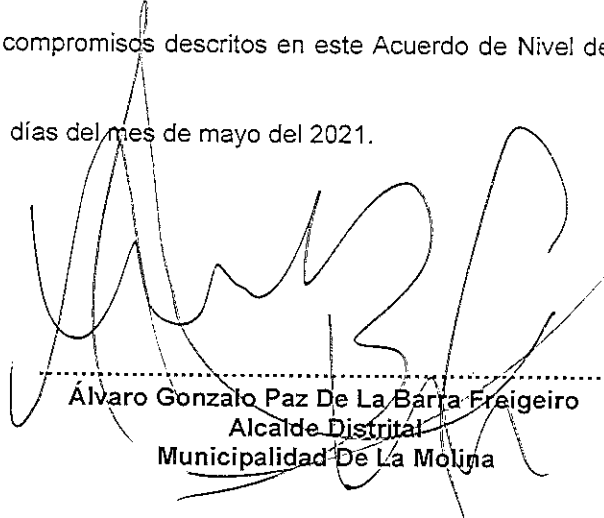
N°	Descripción del indicador	Fórmula de cálculo	Meta
1	Atención de los requerimientos de información solicitada por la Secretaría de Gestión Pública.	$(\text{Plazo de atención} / \text{Plazo solicitado}) * 100$	90% mínimo
2	Cumplimiento del levantamiento de observaciones/recomendaciones formuladas a la operación del MAC Express.	$(\text{Cantidad de observaciones levantadas} / \text{Observaciones formuladas}) * 100$	100%
3	Interrupciones en las operaciones del MAC Express por causas atribuibles a la entidad administradora	Número de interrupciones por mes	0.5 interrupción al mes como máximo
4	Tiempo de repuesta para incidencia tipo A		60 minutos máximo
5	Tiempo de respuesta para incidencia tipo B		60 minutos máximo
6	Tiempo de repuesta para incidencia tipo C		60 minutos máximo
7	Atención oportuna de reclamos vinculados a los servicios del MAC Express	$(\text{Cantidad de reclamos atendidos dentro del plazo legal} / \text{Cantidad de reclamos recibidos}) * 100\%$	100%

### 5. Evaluación del cumplimiento del ANS

LA SGP PCM evalúa el cumplimiento de los compromisos descritos en este Acuerdo de Nivel de Servicio, de manera semestral.

Las partes suscriben el presente ANS a los 31 días del mes de mayo del 2021.

  
 Sara Arobes Escobar  
 Secretaria de Gestión Pública  
 Presidencia del Consejo de Ministros

  
 Alvaro Gonzalo Paz De La Barra Freigeiro  
 Alcalde Distrital  
 Municipalidad De La Molina

